Annual Report 1989-90

Ministry of Consumer and Commercial Relations

Ontario

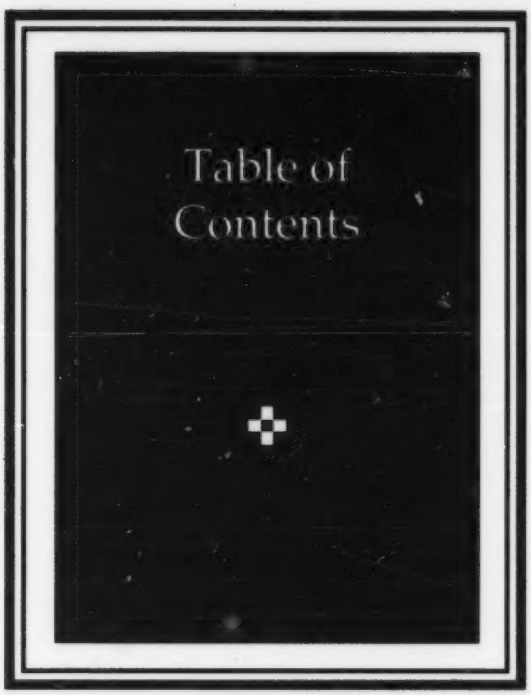
92-00481/

Honourable Lincoln Alexander
Lieutenant-Governor of Ontario

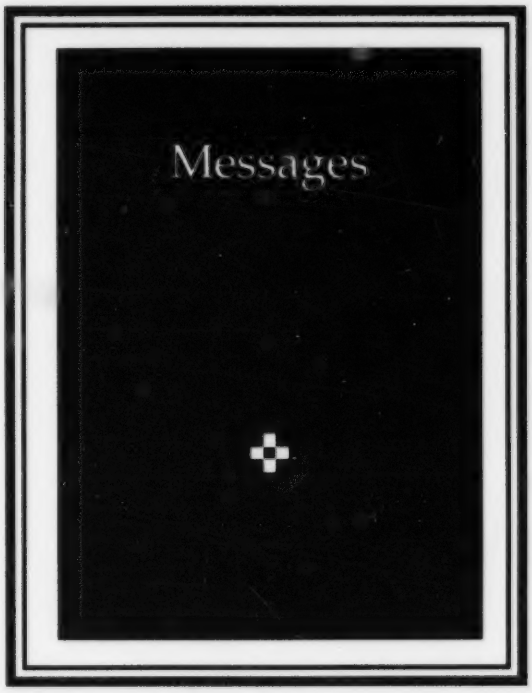
The Ministry of Consumer and Commercial Relations is pleased to submit its annual report of operations for the fiscal year April 1, 1989 to March 31, 1990.

M Churley

Marilyn Churley, Minister



Minister's Message 6
Deputy Minister's Message 6
Introduction - Setting Directions for the 1990s 7
Business Practices Division 8
The Ontario New Home Warranty Program 14
Discriminatory Business Practices Act 14
Registration Division 15
Technical Standards Division 18
Policy and Administration 22
Information Technology Division 22
Legal Services 23
Policy and Planning 24
Support Services Division 25
Boards, Commissions and Tribunals 28
Commercial Registration Appeal Tribunal 28
Liquor Control Board of Ontario 28
Liquor Licence Board of Ontario 29
Ontario Racing Commission 29
Financial Statements 30
Legislation Administered 32
Organization of the Ministry 33



From the Minister

It is a pleasure for me to present the ministry's annual report for the fiscal year 1989-90.

The year was clearly a period of many accomplishments for the ministry.

Our mandate at MCCR is to ensure the public gets a fair deal, through education, mediation and regulation. We also have an important responsibility to make sure the legislation we administer responds to the changing needs of everyone we deal with—consumers and business alike.

The new government is committed to significantly strengthening and improving consumer protection, especially in light of the changing economic environment in Ontario. Partnerships with public- and private-sector participants will be developed in support of a fair and vibrant marketplace. I believe significant progress can be made in simplifying much of the ministry's legislation—making it more understandable to business and consumers so they can better exercise their rights and responsibilities in the marketplace.

Marilyn Churley

From the Deputy Minister

Over the past year, MCCR has undergone significant change in its efforts to meet the challenges of a rapidly evolving marketplace. That, combined with changing economic times, has made strong protection for Ontario's consumers more crucial than ever before.

Ministry staff have worked with consumer, industry and other interest groups to lay the groundwork for enhanced consumer protection. At the same time, we want to continue to provide opportunities for growth to businesses.

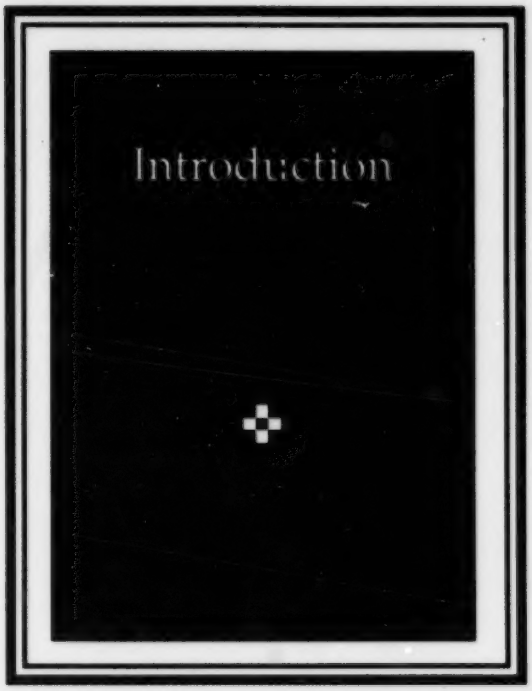
The 1989-90 fiscal year saw the creation of an exciting ministry initiative called "Setting Directions for the 1990s." Its purpose is to examine and improve customer service at MCCR, with the help and input of ministry staff and stakeholders.

Through ministry-wide meetings held across the province, we discovered that simplifying legislation, better public education and increased access to training and career-development opportunities are among the staff's prime concerns. Several significant projects are producing new ideas and practices which will greatly contribute to improving the service we provide to our clients. We will continue to invest in technology and in developing our staff at MCCR as a priority.

In response to changing marketplace trends, the ministry has produced some important new legislation during the 1989-90 fiscal year. For instance, the Funeral Directors and Establishments Act, 1989, the Cemeteries Act, 1989, and the Business Information Statute Law Amendment Act all received royal assent. As well, the new Personal Property Security Act, 1989, and the Repair and Storage Liens Act, 1989, were proclaimed during the year.

It has been an interesting and challenging year. I am confident the commitment of MCCR staff will enable the ministry to achieve even greater levels of excellence, both in customer service and in the formulation of legislation responsive to the needs of a changing marketplace.

Glenna Carr



During the past year, the Ministry of Consumer and Commercial Relations has taken a bold step forward in changing the way it does business. The ministry has put in place participative strategic directions initiatives that allow better anticipation of emerging issues, clearer focus on achieving stated goals within a framework of priorities, and improvements in the quality of decision-making and service.

The actions taken to develop such a process have been necessary due to the social, economic, technological and demographic shifts and transitions in Ontario.

As part of strategic directions, staff and client consultations were held to gather opinions, ideas and suggestions on the ministry's vision, values and practices.

In February and March, 1990, ministry employees shared their ideas at a series of staff-consultation sessions held across the province. Entitled "Setting Directions in the 1990s," the program was attended by some 1,200 employees. In small discussion groups, staff talked about ministry directions, operational issues and customer service.

Ideas offered in the discussions, led by 38 in-house-trained staff facilitators, indicated many felt the ministry's public education and communications capabilities should be expanded. Employees also recognised the need for new methods to provide improved customer service, such as the application of simpler, more responsive legislation and the use of plain-language in our forms and other public-use documents. In addition, the desire for increased staff training and career-development opportunities was expressed.

Ministry executives responded to recommendations arising at the Setting Directions meetings with an initial action plan, which included the following commitments: three days of training and development are to

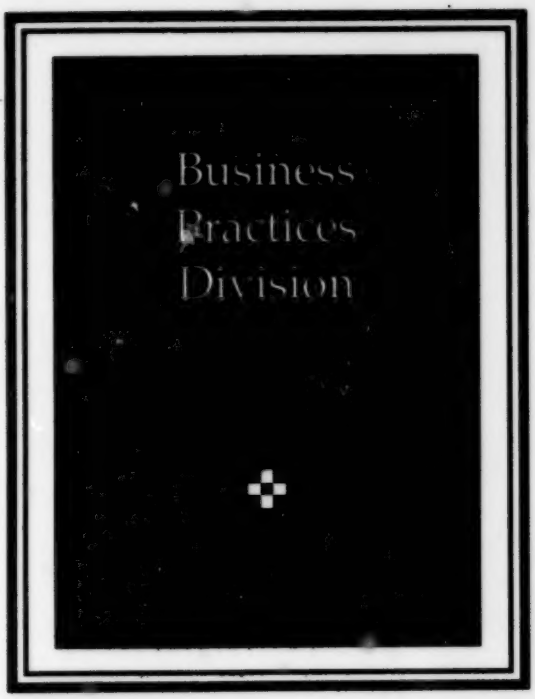
SETTING DIRECTIONS FOR THE 1990's

be provided for each staff member per year; managers and executives are to spend a minimum of 10 per cent of their time in coaching individual staff members; staff meetings are to be held regularly; employees are to participate in setting strategic directions through annual meetings; executives and managers are expected to spend a portion of their time on the front line dealing with customer service; and corporate and divisional action teams were established to continue work on ways of implementing the many staff ideas, suggestions and recommendations.

Consultation activities with key client groups have included a number of approaches, both formal and informal. Client dialogues, formalized consultation groups, market research surveys and interviews have all been used as means of seeking the input of ministry customers. In February, 1990, a series of interviews was conducted with customers, to find out how different segments of the client base perceive current contact with the ministry and to review improvements in service-delivery options.

Many of the ideas and suggestions raised through consultation with staff and clients have provided innovative approaches to help the ministry focus more clearly on customer service. At the same time, fulfilling the

ministry's mandate in a changing marketplace will require the continued dedication of staff, to position the Ministry of Consumer and Commercial Relations for the challenges of the 1990s.



With responsibility for 20 consumer-related pieces of legislation, the Business Practices Division fulfils a broad range of functions, including the regulation of specific industries, investigating consumer complaints and mediating disputes, monitoring the business-practices environment and helping to develop new legislation.

It is made up of three branches: Business Regulation, Consumer Services and Entertainment Standards. The branches regulate the activities of individuals and companies involved with such diverse areas as real estate, motor vehicles, retail and wholesale travel, boxing and wrestling, collection agencies, door-to-door selling, and licensed charitable gaming in the province.

During fiscal year 1989-90, the division focused on the consumer-protection issues affecting Ontarians today and over the next decade. Various strategies, including partnerships between government, consumer groups and specific industries, were explored. Communication with all stakeholders was seen as key to an enhanced consumer-protection environment.

The division is also pro-active in consumer and industry education. Regional consumer-services staff and registrars used speaking engagements and trade shows, along with consumer and student education opportunities, to inform business and consumers of their rights and responsibilities in the marketplace.

Work resulting from a review of legislation the previous fiscal year continued with the development of a consumer and business consultation group, made up of major business and consumer organizations and chaired by the deputy minister. This exchange of ideas allowed all participants an opportunity to help shape and direct the focus

of proposed new consumer-protection legislation. The result of this process was the release of the Consumer and Business Practices Code as a draft bill in July, 1990. This draft code incorporated new concepts as well as consolidating, updating and simplifying existing consumer legislation.

In another move to improve customer service, division staff made many of the forms registrants fill out less complicated, and worked to ensure new legislation was drafted in plainer, simpler language, thus making it more understandable—and workable—for both business and the general public.

On the legislative front, responsibility for the Funeral Services Act was transferred to the division from the Ministry of Health. Administered by the Board of Funeral Services, the act requires the licensing of over 1,400 funeral directors and 528 funeral establishments in Ontario and regulates both the business and professional practices of the funeral industry.

This transfer was a prelude to the proclamation of a new Funeral Directors and Establishments Act—which took place in late spring, 1990. Replacing the Funeral Services Act, the new legislation will improve the protection of more than $260 million in prepaid funeral trust funds and provide for a compensation fund to reimburse consumers if prepaid funeral funds have been lost.

The new legislation strengthens consumer protection through the regulation of contracts between consumers and funeral businesses and by requiring disclosure of price and selection information. It also provides for the licensing of basic transfer services as an alternative to traditional funeral services.

Business Regulation Branch

The Business Regulation Branch oversees the offices involved in registering and regulating businesses under acts administered by the division. During fiscal year 1989-90, the branch processed more than 100,000 registrations in regulated industries, including collection agencies, cemeteries, bailiffs, real estate brokers and salespeople, credit bureaus, motor-vehicle dealers and travel retailers and wholesalers.

Bailiffs Act

Private bailiffs regulated under this act should not be confused with court-appointed bailiffs. Application for appointment as a private bailiff must be made to the sheriff in the county in which the person intends to carry on business. If there is a need for the service in the county, the sheriff will recommend the applicant's appointment.

The office of the registrar screens, processes and interviews the applicants before their appointment is approved by the minister.

Any complaints about and investigations of private bailiffs are handled by the sheriff on behalf of the registrar. More than 150 private bailiffs are appointed under the act.

Cemeteries Act

The cemeteries regulation section regulates more than 4,800 cemeteries, crematoria, mausolea and columbaria in Ontario. The office approves new cemeteries as well as additions and alterations to existing cemeteries. It also regulates the discovery of unmarked burial sites and closure of existing cemeteries.

The new Cemeteries Act received royal assent during the fiscal year. When proclaimed, it will provide stricter controls to ensure greater protection of cemetery care and maintenance funds. There is currently more than $150 million in the care and maintenance fund and $26 million in the pre-need trust fund. The new act will also require licensing of cemetery owners and salespeople for the first time—another means of protecting consumers.

Collection Agencies Act

This act registers and regulates the activities of the almost 100 collection agencies operating across Ontario, as well as more than 1,000 salespeople and collectors in the province. Collection practices are clearly defined and enforced through the administration of this act.

Consumer Protection Act

The Consumer Protection Act regulates credit transactions and certain types of consumer contracts, known as executory contracts. To ensure business transactions made in the home remain ethical for instance, the ministry continued its regulation of door-to-door sellers.

Consumer Reporting Act

Consumer-reporting agencies, such as credit bureaus, are regulated under this act. Legislation specifies the kind of information a consumer-reporting agency can provide, stipulates how it can be used and protects consumers by preventing the use of outdated or inaccurate information.

Condominium Act

Responsibility for the Condominium Act lies with the office that administers the Real Estate and Business Brokers Act. This statute sets out guidelines for the orderly operation of condominiums and provides various remedies for all parties involved with condominiums, from the developer to the buyer. In 1989-90, the act underwent an in-depth review and the office undertook a consultation process to address consumer and industry concerns. The ministry anticipates the act will be significantly revised as a result.

The office responds to over 10,000 public inquiries annually. During the year, condominium sales represented approximately 25 per cent of Ontario's residential market with most in the Metropolitan Toronto area. More than 3,200 condominium corporations operate in Ontario, representing approximately 279,000 individual units.

Motor Vehicle Dealers Act

Ensuring consumers receive fair treatment in their transactions with motor-vehicle dealers continues to be the chief concern of this office. The ministry's focus on consumer education was delivered through news releases on automobile-related issues and concerns. Industry education initiatives included more than 20 public-speaking engagements around the province. The registrar proposed to refuse or revoke 81 registrations and issued nine cease-and-desist orders along with 145 warning letters for misleading advertising. The office responded to more than 23,000 information enquiries.

Motor Vehicle Dealers Act Compensation Fund

The fund's board of trustees approved 36 claims totalling $67,907.72 in payments to consumers. The fund is entirely financed by the registered motor-vehicle dealers in the province. Its board of trustees includes representatives from the Consumers' Association of Canada, the legal and accounting professions, the Ontario and Toronto Automobile Dealer Associations and the Used Car Dealers Association.

Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan

The Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan (OMVAP) is a unique co-operative program between the automobile manufacturing and importing industries, consumers and the ministry, established to arbitrate and resolve disputes regarding automobile defects. In 1989-90, OMVAP received 2,043 information enquiries and settled 271 files. Disputes involving domestic manufacturers are settled through Better Business

Bureaus and those involving import-vehicle manufacturers through the Arbitrators' Institute of Canada, Inc.

Settlements were 75 per cent in favor of consumers, and included 26 buy-backs; four replacement vehicle awards; and 84 cases where reimbursements for repairs were ordered. In September, 1989, a two-year review of the program was published.

Paperback and Periodical Distributors Act

There were 62 distributors of paperbacks and periodicals in the province registered under this act during the fiscal year. Canadian-ownership requirements are part of the criteria for registration.

Real Estate and Business Brokers Act

Generally, the real-estate market was buoyant throughout the province during most of 1989-90, with a decline in the Metropolitan Toronto area toward the end of the year as a result of buyer resistance and increased costs of borrowing. Registrants reached a record level during the year. During the latter quarter of the fiscal year, the cumulative effects of changes in pre-licensing education and the slowing of marketplace activity resulted in a levelling-off of applications for registration.

This area, like all others in the ministry, is striving to improve its customer service through a variety of new initiatives. For instance, during the year the office simplified many of its forms, rewriting them in plain, simple language to make them easier to use.

FAST FACTS:	**'89-'90**
Registered salespeople and brokers	**67,039**
Consumer complaints received	**450**
Compliance actions	**446**
Public information requests	**51,933**

Travel Industry Act

The ministry protects consumers who purchase travel services in Ontario through the Travel Industry Act. This law requires that all travel companies in the province register with the ministry and provides a compensation fund to protect consumers when prepaid travel services are not provided. It also sets standards for advertising and demands full disclosure of travel information to consumers.

During the year, the travel registrar's office carried out almost 4,200 financial reviews and compliance initiatives with Ontario travel businesses as part of a comprehensive consumer protection directive. The office also responded to 3,600 information requests, and by year end, there were over 3,000 travel companies registered with the ministry.

Travel Industry Act Compensation Fund

The Ontario Travel Industry Compensation Fund is an industry-financed fund which compensates consumers who paid for, but did not receive, travel service because of bankruptcy or other business failure.

Consumers who have paid for travel services but have been unable to receive them or reclaim their money can make a claim against the fund, provided the travel agent dealt with is properly registered.

In 1989/90, payments from the compensation fund to consumers totalled $343,100—down substantially from the previous year's total of more than $1 million.

The fund is administered by a trust company as trustee, and the board of trustees is appointed by the lieutenant-governor-in-council.

Consumer Services Branch

This branch is made up of two sections: the investigation and enforcement section and the consumer services bureaus. The bureaus are located in Toronto, Windsor, London, Hamilton, Peterborough, Ottawa, Sudbury and Thunder Bay.

The investigation and enforcement section conducted more than 500 investigations which touched on almost every area of the division's jurisdiction. The following examples are typical of the circumstances uncovered by the office in 1989-90 after inspections or after receiving consumer complaints.

The ministry received a number of complaints from students who alleged the computer training school they were enrolled in did not provide the courses, jobs or computers promised to them. After an investigation, the school operator was issued a cease-and-desist order under the Business Practices Act and subsequently charged with several counts of fraud and theft.

An investigation was launched after a consumer complained about a Burlington-area realtor. Investigators found that the real-estate licence had terminated in 1986 and the corporation's charter had been revoked. The realtor and company were fined $16,200 for failing to provide adequate trusting provisions and for carrying on business without a licence.

The other section of the branch, the consumer services bureaus, are involved in the handling of consumer complaints and inspections of regulated businesses to ensure compliance with existing legislation.

Bureau staff helped educate the public on consumer issues by speaking to students, community interest groups and the media. Staff attended approximately 100 speaking engagements in 1989-90.

The major sources of consumer complaints were home renovations, car purchases and travel problems. During the year, the bureaus handled more than 14,000 complaints and obtained more than $1.2 million in restitution for consumers. For example:

- A consumer booked a trip through a registered Ontario travel agent who in turn booked through a wholesale company in the United States. The U.S. company went into receivership and the trip was cancelled. Both companies initially refused to refund the cost of the trip, but bureau mediation obtained a full refund to the consumer of more than $13,000 U.S.
- A consumer signed an agreement of purchase and sale for a home and left a deposit of $10,000 with a real estate agent, conditional upon securing financing. The consumer was unable to secure financing and the agent refused to return the deposit. The bureau was able to retrieve the consumer's $10,000.

FAST FACTS:	'89-'90
Investigations:	
Files opened	564
Files closed	505
Charges laid	682
Total fines and restitution payments	$843,023

Entertainment Standards Branch

This branch integrates the licensing and administrative functions of the athletics commissioner, lotteries and theatres offices.

Office of the Athletics Commissioner

The athletics commissioner's office administers the regulations of the Athletics Control Act. Judges, referees, timekeepers, physicians and the fighters involved in boxing and wrestling are licensed through the commissioner's office to promote safety and to maintain a high standard of integrity within the sports.

During 1989/90, licences were issued for six boxing events (including one which was cancelled) and 47 wrestling matches.

Lotteries

The lotteries office tries to ensure a fair deal for players in social gaming in Ontario, while maximizing the funds raised for charitable purposes and community improvement. In co-operation with municipalities, the office licenses and regulates bingos, "break-open ticket" events, raffles and Monte Carlo nights operated by charitable and religious organizations, agricultural fairs and carnivals.

Due to dramatic changes in the marketplace since charitable gaming was first permitted in 1970, the regulatory framework was unable to keep pace. This left thousands of Ontario charities vulnerable to a rapidly growing commercial sector, which exercised more and more control over charitable gaming events but was not licensed or in any other way accountable to government.

To remedy this situation, the ministry last year implemented a moratorium on the licensing of bingo events in new commercial facilities. Still in effect, the moratorium is a temporary measure to control the growth of commercial halls until legislation governing the commercial sector is in place.

To that end, the ministry has been consulting industry representatives. This process intensified in February, 1990, with the release of a consultation paper to interest groups. Its main thrust was the intent to regulate the commercial sector, but it also put forward proposals on such issues as eligibility, profit-and-expense levels, paid workers or honorariums and the creation of a gaming commission. (The Gaming Services Act was introduced for first reading in the Legislature on June 27, 1990.)

During the year, the lotteries office issued more than 4,100 licences; 1,596 were for bingos, 758 for Monte Carlo nights, 722 raffles and 661 for "break-open-ticket" events. It issued 166 other licences for fairs and exhibitions. More than $800 million was spent on charitable gaming in Ontario during the year.

The office's investigation and enforcement section, established in 1986 and substantially strengthened in 1989, has played a part in dealing with more than 82 occurrences relating to the manner in which charitable events are operated, or the misuse of funds.

Theatres

The theatres section issues licences and conducts inspections to ensure the province's cinemas meet safety standards under the Theatres Act. The branch issued 6,611 licences for theatres, film distributors, video retailers and distributors, projectionists and projection equipment during the year. To assist consumers who rent or buy videos, the branch also published a video classification directory, which can be consulted in video retail outlets throughout the province.

The Ontario Film Review Board is responsible for the classification of films and videos as required by the Theatres Act. The board is made up of 26 members appointed by order-in-council, and reports to the Legislature through the Minister of Consumer and Commercial Relations. Of the 2,035 films and videos reviewed by the board this year, less than three per cent were subject to editing. Four per cent were classified as Family, 34 per cent received a Parental Guidance classification, 30 per cent were rated Adult Accompaniment and 32 per cent received a Restricted classification. All information related to the decisions of the review board is available to the public and distributors. During the year, the board received requests for summary reports prepared for each film, as well as the brochure explaining Ontario's film classification system. More than 110 media representatives, students and other visitors attended screenings in the board's office.

Ontario New Home Warranty Program

The Ontario New Home Warranty Program is the independent, non-profit corporation providing protection for consumers' deposits and against defects in all new homes, with some limitations.

The program insures against defective work and materials for one year, against water entering the basement for two years and against major structural damage or defect for five years. Deposit coverage is available up to $20,000 per home and up to $50,000 for work defects. A review of coverage and processes was conducted during the year.

Discriminatory Business Practices Act

Report of the Director

The purpose of the Discriminatory Business Practices Act is to prevent discrimination in the business community on the basis of race, creed, color, nationality, ancestry, place of birth, sex or geographical location.

Provision is made for orders for compliance, assurances of voluntary compliance and enforcement of orders and assurances. No assurances of voluntary compliance were entered into during the period April 1, 1989, to March 31, 1990, nor were any cease-and-desist orders issued.

Although no formal complaints were lodged with the ministry by March 31, 1990, some enquiries were received. These enquiries in general involved clarification of what the act covered.

The ministry received seven reports of requests for invitations to tender, purchase orders, a letter of credit and the issuing of a letter of certification which contained clauses of a discriminatory nature. All seven reports included a response to the request as required by Section 5 (8) of the act. In every instance, the companies responded by making positive statements.

No person was convicted of an offence during the period April 1, 1989, to March 31, 1990.

Acts administered:

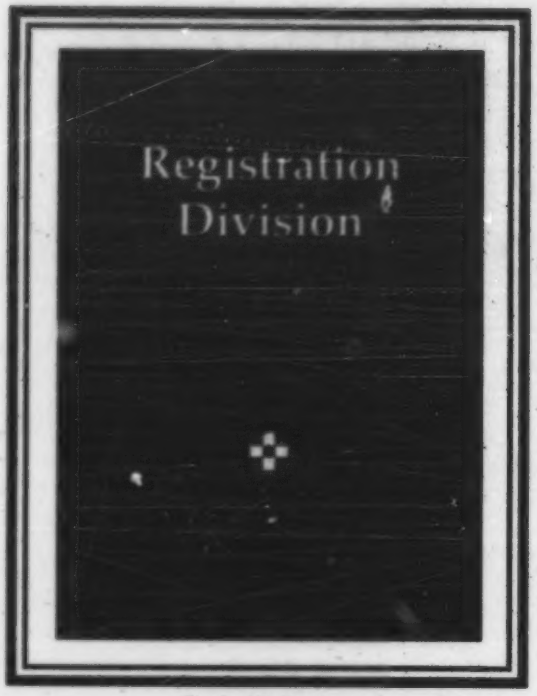
Athletics Control Act
Bailiffs Act
Business Practices Act
Cemeteries Act
Collection Agencies Act
Condominium Act
Consumer Protection Act
Consumer Protection Bureau Act
Consumer Reporting Act
Debt Collectors Act
Discriminatory Business Practices Act
Funeral Services Act
Motor Vehicle Dealers Act
Motor Vehicle Repair Act, 1988
Paperback and Periodical Distributors Act
Prearranged Funeral Services Act
Prepaid Services Act, 1988
Real Estate and Business Brokers Act
Residential Complex Sales Representation Act
Section 190 of the Criminal Code
Theatres Act
Travel Industry Act
Ontario New Home Warranty Plan Act (monitor only)

Assistant Deputy Minister:
W. E. Steinkrauss

Director of Business Regulations:
D. B. Brown

Acting Director of Consumer Services:
W. J. Baxter (9/89 - 7/90)

Director of Entertainment Standards:
J. S. Chalmers



Protecting Ontario's marketplace by registering businesses and property

Evidence of the ministry's goals for a progressive consumer and business partnership and improved customer service are found throughout the Registration Division.

The push for improved customer service occurred at both public offices where staff attend to clients and at the administrative level where policies and programs are developed. Examples of these initiatives can be found within each of the five branches of the Registration Division: Companies Branch; Real Property Registration Branch; Personal Property Registration Branch; the Office of the Registrar General; and Legal Services.

Companies Branch

The Companies Branch concentrated its efforts in 1989-90 on the three main areas of customer service, automated systems and legislative change. The branch registers sole proprietorships and partnerships, incorporates business and not-for-profit organizations, licenses foreign corporations, and provides access to public records filed with the branch on these enterprises.

During 1989-90, transactions relating to registration, incorporation, licensing and providing public access increased by seven per cent. To keep pace with this growing demand, the branch modified its service-delivery systems and streamlined processes. To increase client awareness of legislative requirements and branch services, staff participated in seminars, met with client groups on a regular basis and introduced a new publication—*The Not-For-Profit Incorporators Handbook*.

The development of a new computer system, The Ontario Business Information System (ONBIS), also got under way. Automation of branch processes and databases will improve service times and provide better access to information on some 1.8 million enterprises on file. The system will be developed in several phases, with the first operational phase scheduled for 1991 implementation.

The new Business Names Act was introduced in the Legislature during this fiscal year. The act replaced outdated legislation governing the acquisition and use of business names for all sectors of Ontario business.

FAST FACTS:	'88-'89	**'89-'90**
Corporations on record	487,000	**526,000**
Foreign corporations included in above	2,000	**3,000**
Partnerships, sole proprietorships and business names on record	666,000	**711,000**
Incorporations	60,000	**58,000**
Partnerships, sole proprietorships, and business names registered	151,000	**154,000**
Public searches of corporation records	341,000	**365,000**
Public searches of unincorporated entities	91,000	**111,000**

Real Property Registration Branch

The focus in this branch during the year was on improved customer service, achieved in part by the modernization and automation of 65 land registry offices located province-wide. Six offices used computers to register land-related documents for at least a portion of the properties located in their registration division. Implementation of microcomputer applications such as processing writs of execution, and Day Book and Fee Receiving Sheets (DBFR) continued to be a high priority in the branch's efforts to increase easy, direct access to real-property records. Twenty-five offices operated under the automated writs of execution system and 30 used the DBFR system.

Twelve of the 24 offices designated to provide bilingual services now offer service in French, while the remainder offer some French-language services. One-stop-shopping initiatives in numerous land registry offices allowed clients to deal with Personal Property Registration, Companies Branch and Office of the Registrar General services in one location.

Land Related Information Systems

The Land Related Information System unit (LRIS) became integral to the operation of card registration as the Province of Ontario Land Registration Information System (POLARIS) automation was extended to various land registry offices.

In conjunction with this automation, all properties in the London land registry office were being converted to a single land-titles-registration system. At present, numerous properties are registered in the older Registry Act system. Recording was made simpler under the more modern Land Titles Act.

In its efforts to modernize the province's land registration system, the unit sought a private-sector partner to form a joint venture to develop a land-related information-system industry in Ontario. The POLARIS project is expected to serve as a catalyst for the development of this industry. At year's end, the private-sector/government joint venture was being reviewed by the government.

Property registrations converted to automation totalling 73,100 in Metropolitan Toronto, 38,000 in London and 2,800 in Chatham were designated under Part II of the Land Registration Reform Act, 1984.

Personal Property Registration Branch

This branch continued to implement its strategy to provide easier access to its information and better service to its clients. Chatham, Sudbury, Kingston and Thunder Bay registry offices were linked with the automated Personal Property Registration system. Plans for an enhanced search capability permitting clients to directly access the branch data-base system were developed. Once implemented, this capability will prove to be a time-saver for clients. A pilot project with major financial institutions is expected to be put in place for six months.

To further improve customer service, a terminal and printer were placed on the client side of the counter at the branch's central Toronto office, allowing clients to conduct searches for themselves and receive printouts of the information. The branch was examining the possibility of installing similar terminals and printers in other major offices such as London and Ottawa.

Major revisions to the Personal Property Security Act came into force in Ontario on October 10, 1989. With the new act, all of the provincial laws relating to personal property security were integrated into one statute. This was accomplished

by repealing the Corporation Securities Registration Act and through a number of technical amendments. Other important changes included enhanced consumer protection measures and improvements to the registration requirements. Also on October 10, 1989, the branch began administering the Repair and Storage Liens Act—a new statute which completely revised the law relating to the repair and storage of articles of personal property.

FAST FACTS: '88-'89	'89-'90
Registrations	
1,614,816	**1,736,006**
Public searches	
865,858	**864,018**

Office of the Registrar General

Ontario residents found it easier to obtain birth, marriage and death certificates in 1989 thanks to application forms distributed by land registry offices in Thunder Bay, Oshawa, Hamilton, North Bay and Belleville. There is now a total of 11 land registry offices across the province assisting in this decentralization program.

Statistics showed no obvious trends, although birth registrations were up by 5,000 for the second year in a row. This was a reflection of the fact that many from the baby-boomer generation were starting families of their own.

The Office of the Registrar General continued to plan for its move to Thunder Bay. Arrangements were made for the application of state-of-the-art technology at the new location that is expected to help the branch become one of the most advanced vital statistics units on the continent.

FAST FACTS: '88-'89	'89-'90
Documents issued	
534,000	**518,000**
Genealogical searches	
5,000	**5,000**
Marriages registered	
80,000	**79,000**
Births registered	
138,000	**143,000**

Acts administered:

Boundaries Act
Business Corporations Act, 1982
Certification of Titles Act
Change of Name Act, 1986
Condominium Act
Corporations Act
Corporations Information Act
Extra-Provincial Corporations Act, 1984
Land Registration Reform Act
Land Titles Act
Limited Partnerships Act
Marriage Act
Partnerships Act
Partnerships Registration Act
Personal Property Security Act, 1989
Registry Act
Repair and Storage Liens Act, 1989
Vital Statistics Act

Assistant Deputy Minister:
A. F. Daniels

LRIS Executive Director:
R. A. Logan

Director of Real Property Registration:
C. D. Kirsh

Director of Personal Property Registration:
D. H. Georgas

Director of Companies Branch:
D. S. Nagel

Deputy Registrar General:
C. LaChapelle

Maintaining public safety standards in Ontario

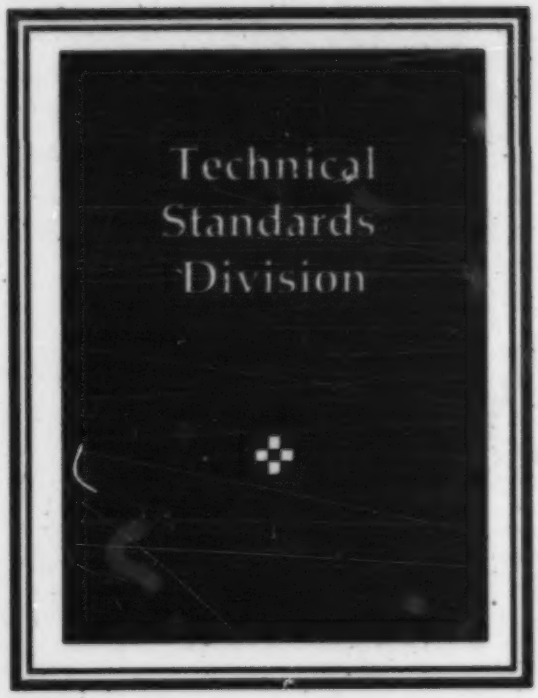
The ministry's Technical Standards Division began development of innovative plans during the year to meet the challenges of ensuring public safety in the 1990s.

For the Technical Standards Division, this involves recognizing and analyzing potential public-safety issues related to its areas of responsibility: fuels safety, pressure vessels safety, elevating devices and upholstered and stuffed articles.

The division will implement one of its most ambitious initiatives over the course of the next two years by switching from a manual "paper" filing system to a computerized data bank. The new system will use inspection and engineering data to increase the division's efficiency in monitoring and identifying potential hazards among the many devices and facilities it regulates.

Divisional staff are actively involved in making the new systems meet the needs of their specific areas—combining the best of existing techniques with the ease of computer retrieval and cross-referencing of relevant information.

The division establishes and reviews many safety standards and regulates a variety of businesses and industries. The four branches certify, inspect, license and provide registrations for businesses and tradespeople engaged in manufacturing, supplying, installing, operating, maintaining or using goods, services or devices relating to each branch's responsibilities.



As part of the ministry's commitment to establishing some of the toughest safety standards in the world, the division is moving quickly to develop a code and regulations to protect the public in the storage, handling and dispensing of natural gas as a fuel for vehicles.

The proposed Compressed Natural Gas Storage, Handling and Utilization Code is being created in partnership with the natural gas industry and other government agencies. Safety standards and legislation to oversee this growing alternate use of natural gas are planned.

Recommendations for an effective regulatory framework for natural gas vehicles in the province include the required registration and licensing, certification and approval of contractors, individuals, facilities and equipment involved with fuel.

Elevating Devices Branch

Branch responsibilities include the inspection of elevators, escalators, construction hoists, ski tows, go-karts, amusement rides and related devices to ensure safety standards are met.

Ontario's high level of activity in the construction of commercial and residential high-rise buildings resulted in the branch inspecting and issuing licences for over 2,000 newly installed elevating devices last fiscal year—an increase of more than 50 per cent over two years.

Following a tragic accident at the construction site of Toronto's Scotia Plaza office building in 1987, the branch worked with industry to develop technical codes for devices that control upward speed in elevators and construction hoists. Since May, 1989, all construction hoists have been fitted with

these safety devices and, as of April 1, 1990, all new passenger elevators of a type which could speed upwards uncontrolled must be equipped with them.

An Elevator Safety Task Force was established during the fiscal year in response to concerns about two Ottawa accidents caused by human error. Implementation of the task force's recommendations is underway.

Beginning April 1, 1990, maximum fines under the Elevating Devices Act will increase to $25,000 from $10,000 for individuals and from $25,000 to $100,000 for corporations in an effort to avert similar accidents in the future.

The ministry is also taking steps to increase its complement of licensed elevator inspectors. It plans to hire three trainee inspectors from community colleges as part of a three-year training program. Three more trainees will be hired in April, 1991. In addition, in-house training programs for technical staff are being developed.

The ministry completed its second straight year of regulating amusement devices throughout Ontario since taking over the responsibility from the province's municipalities. The branch expects to be a major contributor to the establishment of a proposed international standard for amusement ride safety.

FAST FACTS:	'88-'89	'89-'90
Investigations	528	427
New installation designs registered	1,457	2,221
New installation inspections	1,186	2,023
Periodic inspections	10,764	7,798
Reinspections	8,703	6,919

Fuels Safety Branch

The Fuels Safety Branch is committed to ensuring the safe use of hydrocarbon fuels (natural gas, fuel oil, propane and gasoline) and related equipment throughout the province. A major part of staff activities to support this responsibility focuses on inspections, campaigns aimed at raising public awareness and the development of standards to keep in step with rapidly changing technology.

One of the successes of this year's public-awareness drive was participation with industry in producing a video promoting propane barbecue safety—available to the public through the Workers' Compensation Board.

Guidelines for the safe handling and use of natural gas for vehicles were set during the year as staff worked extensively on the proposed Compressed Natural Gas Code and Regulation. The new code and regulation will have a direct impact on approximately 70 natural-gas retail refueling facilities and 6,000 natural-gas-powered vehicles currently operating in Ontario.

A marked increase in development on previously vacant land, sparked by a building boom over the last several years, has resulted in encroachment on some natural-gas pipelines. In response, guidelines for developments in the vicinity of these pipelines were also established during 1989-90.

As well, the year saw the ministry begin divesting the responsibility for the certification of custom-made appliances ranging from natural-gas stoves to spray-paint booths for automobiles to an accredited certification and testing agency, following a feasibility study.

To curb possible damage to the environment and enhance public safety, the branch embarked on a program to upgrade all underground fuel tanks—including non-commercial tanks for private use. The program is nearing completion and, to date, thousands of tanks have been upgraded or removed. A computer software system to track locations of underground storage tanks at private fuel outlets is complete and a data base is in the developmental stage.

FAST FACTS:	'88-'89	'89-'90
Investigations	369	**483**
Inspections	12,514	**9,091**
Prosecutions	85	**65**
Provincial Offences notices issued	67	**98**
Operator's licences (service stations, propane outlets and tank trucks)	13,234	**12,724**
Contractor registrations (natural gas, propane, fuel oil and petroleum products)	4,084	**3,853**
Certificates issued (gas and propane fitters, oil-burner mechanics and pipeline inspectors)	71,349	**73,168**

Pressure Vessels Safety Branch

Hospitals, schools, steel mills, petrochemical plants, pulp and paper mills, and nuclear and thermal generating stations—all use pressure components in a variety of ways. The branch is responsible for ensuring the safety of boilers and pressure vessels, pressure piping systems and refrigeration equipment used in these facilities and many others.

During the year, staff reviewed two pieces of key legislation, the Operating Engineers Act and the Boiler and Pressure Vessels Act, in efforts to keep pace with technological advances, industrial development, environmental concerns and increased public interest in safety.

One primary achievement of 1989-90 was a feasibility study conducted in co-operation with over 500 industrial clients. The study was aimed at finding new and inventive ways to enhance the branch's program delivery, improve public safety and meet growing demands for branch services. It is expected that strategies developed from the study will allow the branch, working in partnership with the industry, to achieve higher standards of public safety in the next decade.

Staff continued to play an active role in the development of Canadian Standards Association codes for nuclear and conventional pressure vessels. They also worked closely with the Ontario Ministry of Labour, major public utilities and the Atomic Energy Control Board to promote high safety-and-labor standards in the industry.

FAST FACTS:	'88-'89	'89-'90
Designs reviewed and registered	2,621	**3,314**
Welding procedures reviewed and registered	673	**821**
Quality-assurance programs audited,		
Domestic	53	**82**
Overseas	5	**3**
Inspections,		
In-service	4,592	**4,966**
Custom fabricated	49,395	**51,556**
Multiple (vessels mass produced)	151,074	**105,076**
Welders certified	17,159	**17,277**
Operating engineers,		
Certificates of qualification issued	1,165	**1,148**
Certificates of qualification renewed	9,248	**8,321**

Upholstered and Stuffed Articles Branch

This branch is responsible for protecting the public from the sale of articles containing unclean or used fillings. Products range from Teddy bears and quilted bed covers to sofas, medical equipment and hockey pads.

Anyone who manufactures stuffed articles for sale in the

province or renovates upholstered furniture or other items must be registered with the branch and attach an appropriate "white tag" to their products.

The number of registered home hobby and craft operators, renovators and manufacturers has risen by more than 35 per cent over two years. A majority are offshore manufacturers who export goods to Ontario.

The ministry works in partnership with manufacturers and importers, encouraging them to ensure the millions of regulated articles they sell in Ontario each year are safe and of good quality.

During 1989-90, random inspections by ministry inspectors and reports from the industry resulted in the re-labelling of over $30 million in goods.

FAST FACTS:	'88-'89	**'89-'90**
Inspections	2,870	**2,738**
Registrations	3,903	**4,284**
Articles laboratory tested	488	**688**

Acts administered:

- Amusement Devices Act
- Boilers and Pressure Vessels Act
- Elevating Devices Act
- Energy Act
- Gasoline Handling Act
- Operating Engineers Act
- Upholstered and Stuffed Articles Act

Assistant Deputy Minister:
G. H. Mills

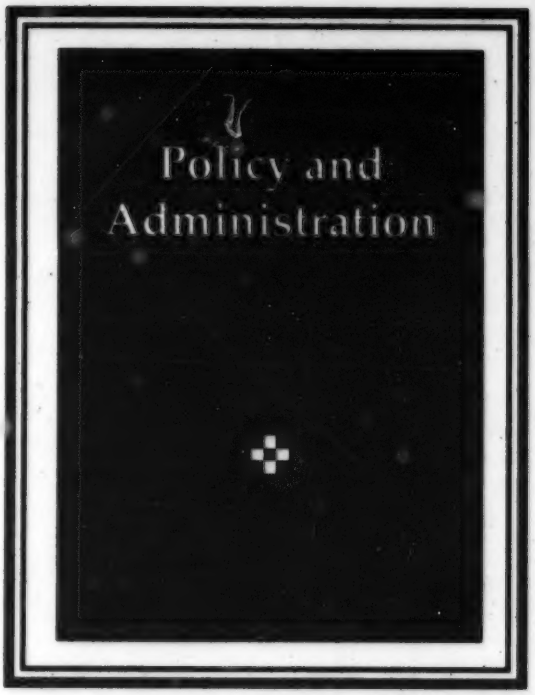
Director of Elevating Devices Branch:
T. G. Smith

Director of Fuels Safety Branch:
R. H. Clendining

Director of Pressure Vessels Safety Branch:
G. Grodecki

Director of Upholstered and Stuffed Articles Branch:
M. A. Fitzpatrick

Supporting strategic actions to meet tomorrow's challenges



Policy and administration units worked throughout last fiscal year to prepare the ministry to meet the challenges of a new decade.

A major review of the ministry's directions and values was co-ordinated by Policy and Planning Branch's strategic planning and program evaluation unit. As a result, an initiative entitled "Setting Directions for the 1990s" was spearheaded by the ministry's senior management team.

An active legislative agenda was supported through the researching and preparation of new laws. The legislation supports both improved consumer protection and customer service through such innovations as the expansion of technology and partnerships with the private sector.

The passage during the year of the Business Information Statute Law Amendment Act involved co-operation between policy and administration units. This act has two purposes: to enhance the accuracy of information maintained by the ministry for the public record; and to improve public access to this information by converting the current paper-based records to a computerized system.

Many sections of the support services team played a role in the introduction of the new act. Investigation and research were conducted by the ministry's Policy and Planning Branch. Legal Services Branch drafted the legislation, and the Information Technology Division played an important role in consideration of the computer system to be employed. Communications Services Branch provided the Ontario public with information on the new legislation.

The high level of interactive involvement by policy and administration units also eased fine-tuning of regulations under the Ontario Travel Industry Act, 1988. These changes required mandatory inspection of new and renovated hotels, full disclosure of all agency-booked services and costs, and prompt notification of any changes in plans or price.

Information Technology Division

The ministry's information systems are managed by the division, which seeks to improve services to the public by helping programs apply effective information technology.

During last fiscal year, introduction of a computer-telecommunications network linked ministry offices electronically.

A major accomplishment of the division's network operations section was the ongoing expansion of a minicomputer and voice-and-data telecommunications network. Three additional processors and a further 200 workstations were added in the Toronto area as part of the ministry's strategic plan. Expansion to the regions is planned for the coming year.

The use of the CENTREX III telephone system has continued to increase, with upgrades implemented at the division and the Liquor Licence Board of Ontario (LLBO). Also, new telephone service was installed at the ministry's London, Ont. offices, which will provide improved

service at a reduced cost.

The division also provides services to the Ministry of Financial Institutions.

Information Systems Services Branch

The selection, sizing and installation of hardware, program development and information-technology training are branch responsibilities. Advice about computers is provided and the development of individualized applications is encouraged by the end-user services section.

Projects initiated during the year included:

- a system to automate Companies Branch operations;
- redevelopment of a licensing-functions support system for Business Regulation Branch; and
- a system to automate licensing functions of the LLBO.

In addition, a feasibility study recommending automated licensing and risk-management functions for the Technical Standards Division was completed.

Information Technology Planning Branch

Branch responsibilities include:

- developing ministry information-technology plans, policies, standards and guidelines;
- conducting major tenders for information-technology requirements;
- records and forms management;
- information resource management and providing support for corporate-database design; and,
- reviewing ministry programs for potential productivity improvements through the application of new technologies.

In 1989-90, branch staff selected standard technologies for document imaging and optical-character-recognition systems. An information-technology operational plan was also completed, identifying all ministry information-technology projects and operations.

The branch also took on responsibility for records and forms management, and started a ministry-wide review of these activities. This change is indicative of the branch's broader responsibility for information management in the ministry.

Acting Executive Director:
J. G. Walter

Director of Information Systems Services Branch:
W. J. Baxter

Director of Information Technology Planning Branch:
R. E. Binsell

Legal Services Branch

Branch goals of progressive consumer and business partnerships and improved customer services were evident through the efforts of the Legal Services Branch in 1989-90. The department supports ministry activities by preparing legislation, representing the ministry at administrative tribunal hearings and in prosecutions. It also provides advice and consultation on ministry-related matters.

The branch was involved in the formulation of a number of pieces of legislation presented in the Legislature during the fiscal year. The Funeral Directors and Establishments Act, 1989, the Cemeteries Act, 1989, and the Business Information Statute Law Amendment Act all received royal assent in 1989-90. Also, three amended acts administered by Technical Standards Division—the Energy Act, the Elevating Devices Act and the Amusement Devices Act—all received royal assent and came into force. Other bills introduced in the Legislature were the Business Names Act, 1989, and the Easement Statute Law Amendment Act, 1989.

Two important acts administered by MCCR, the new Personal Property Security Act, 1989, and the Repair and Storage Liens Act, 1989, were

proclaimed in force in October.

More than 50 regulations were prepared and filed. Details on many of them and the new legislation can be found in other sections of this report.

Director:
J. M. Cooper

Policy and Planning Branch

Policy analysis and development, liaison with other jurisdictions and issues management are included among branch responsibilities. The branch also supports the ministry's strategic-planning and environmental-scanning activities.

The strategic planning section analyzes key trends and emerging issues which may have policy or operational implications for the ministry.

During the past year, the section co-ordinated a major consultation initiative, entitled "Setting Directions for the 1990s", which examined MCCR's vision, values and directions. The project is described in more detail elsewhere in this report.

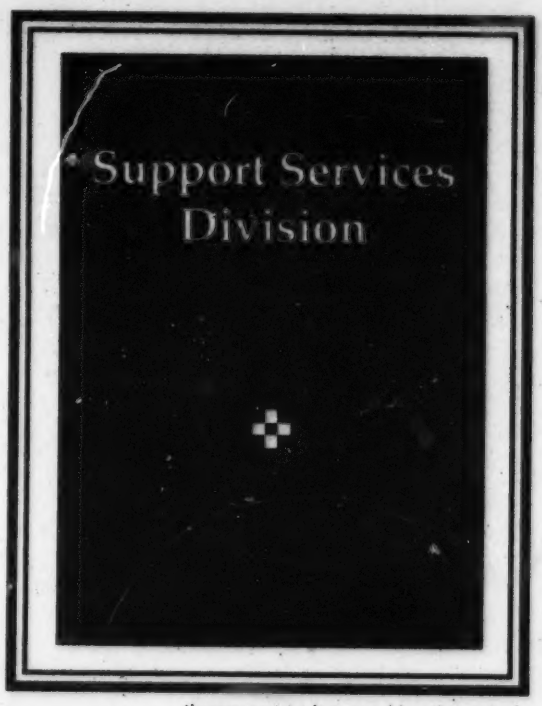
Through the agency policy-analysis section, the branch represents Ontario in discussions with other provinces and the federal government directed toward reducing inter-provincial trade barriers for alcoholic beverages. The agency section participated in the formulation of the amended Liquor Licence Act, which was proclaimed Sept. 15, 1990. The branch is also responsible for facilitating compliance with two international trade agreements in the area of beverage alcohol policy.

The branch also worked to support the Ontario Grape and Wine Competitiveness Strategy. For example, the branch was involved in tourism-related initiatives for winery retail stores, such as the use of credit cards and Sunday openings for designated on-premises outlets. As well, the branch began discussions with other ministries and Ontario industry on a competitiveness strategy for domestic brewers. The branch is also involved with issues that affect the horse-racing industry.

The ministry policy-analysis section has, over the course of the year, completed its review of the province's consumer-protection legislation. Efforts are now underway on a comprehensive review of consumer credit issues to identify emerging issues in response to rapid technological development in the marketplace.

Staff continue to participate in a number of federal-provincial working groups. In particular, the branch represents Ontario in working groups on the cost of credit, electronic funds transfer and telemarketing.

Director:
J. S. Feinberg



Four branches provide administrative services to ministry programs and many associated agencies, boards and commissions of this ministry and the Ministry of Financial Institutions.

Branches include Communications Services, Finance and Administration, Human Resources and Internal Audit and Operational Review. The offices of freedom of information and French-language services also operate within the division in support of the ministry.

Communications Services Branch

The branch's two sections, news and information and the Consumer Information Centre (CIC), are charged with responsibility for informing the public of ministry issues, concerns, goals, programs and legislation.

Major branch projects in 1989-90 continued to emphasize the importance of achieving ministry objectives through public education. Plans were made for ministry participation in the first national consumer week, including a statement observing the event to be read by the minister in the Legislature and a reception honoring the consumer educator of the year award winners, chosen through a ministry-sponsored nomination process.

Making consumer information more readily available to Ontario's multicultural populations was another major branch initiative during the year. Three 30-second television commercials aired in October and November offered advice on car repairs, travel tips and buying a house. The messages were reinforced by radio and newspaper advertising in various languages.

An eight-minute audiovisual tape, with a companion-piece guide for use by teachers and community leaders, entitled *Consumers of the '90s* was produced in Spanish, Portuguese, Italian, Greek, Chinese, French and English, for distribution through regional libraries and

Helping ministry programs to better help consumers

community organizations.

The section was also responsible for responding to more than 1,454 media calls and 1,277 public inquiries. Approximately 400,000 information brochures were distributed.

The Consumer Information Centre (CIC) education outreach program assisted more than 130 teachers and community educators across the province, distributing approximately 23,500 teaching and informational materials. In total, the CIC responded to about 150,000 telephone, in-person and mail inquiries in both English and French.

Finance and Administrative Services Branch

Accounting, operational and financial planning, facilities management, fleet management and office-and-supply procurement are responsibilities of the branch's three sections.

A major project to develop a new financial information system (FIS) providing on-line access for the input and retrieval of financial data commenced during the year.

The planning and budgeting services section prepares the ministry's annual operational plans and estimates submission in addition to co-ordinating financial reporting within the ministry.

Its goals are achieved by working closely with ministry program areas.

The revenue and expenditure accounting section is responsible for the account processing, accounting systems and financial reporting required to support program delivery.

During the year, staff completed a study to improve efficiency and provide better support for financial management staff through a new corporate financial-information system.

Office and supply support was provided to the ministry by three units within the administrative services section.

The accommodation and telecommunications unit:

- reviewed 10 property leases for renewal;
- worked on 10 capital-program projects;
- established four additional offices; and
- relocated staff at 16 office locations.

The records/forms management unit:

- designed 182 new forms;
- revised 549 existing forms;
- arranged translation of all public forms; and
- arranged destruction of 11,838 cubic feet of records.

Supply and general services processed more than 3,000 purchase requisitions, while the unit's copy centre produced more than four million copy impressions. The mailroom handled 1.6 million pieces of mail and the stockroom processed 1,225 stock requisitions.

Freedom of Information and Protection of Privacy Office

This office provides the ministry and its agencies with the advice and support necessary to meet the requirements of the Freedom of Information and Protection of Privacy Act.

During the year, staff processed 173 requests for access to MCCR records or to personal information. Fifteen appeals of ministry decisions relating to such requests were settled, 11 of them through mutual agreement. Of four appeals settled by order of the Information and Privacy Commissioner, two were partially upheld. Summaries of all orders and other informational materials are distributed to all ministry program areas.

Human Resources Branch

Human resources consulting services are provided to all ministry programs by the branch. These include organizational development and training, staff relations, recruitment, classification, position administration, occupational health and safety, career counselling and human resources planning. The branch is also responsible for the administration of payroll and benefits.

Employment equity has been integrated into daily practice and continues to be a major branch commitment. Strategic directions remain a strong focus for branch activities, ensuring the effective integration of corporate initiatives with the ministry's operational goals.

Employee-relations committees continue to work towards improved employee-employer relations.

Internal Audit and Operational Review Branch

The objective of the branch is to assist ministry management in achieving effective program delivery. To this end, branch members review and appraise management, financial and information-technology controls throughout the ministry and provide assurance or recommendations for improvement.

The branch also co-ordinated activity-review projects and liaised with the Office of the Provincial Auditor.

During the year, comprehensive, value-for-money, information- technology and financial/compliance audits

were conducted on an ongoing basis. The branch also conducted special investigations and provided critiques of draft policies and regulations. Increasingly, the branch has been called upon to act as advisor or consultant in major systems-development projects to ensure effective systems control and adequate audit trails.

Office of the French-language Services Co-ordinator

Advice and assistance on the effective delivery of services in French is offered ministry managers by the office of the French-language services co-ordinator. The office helps determine the practical implications of provincial language legislation for the ministry, in conjunction with the Office of Francophone Affairs.

Executive Director:
J. G. Walter

Director of Communications:
A. W. Campion

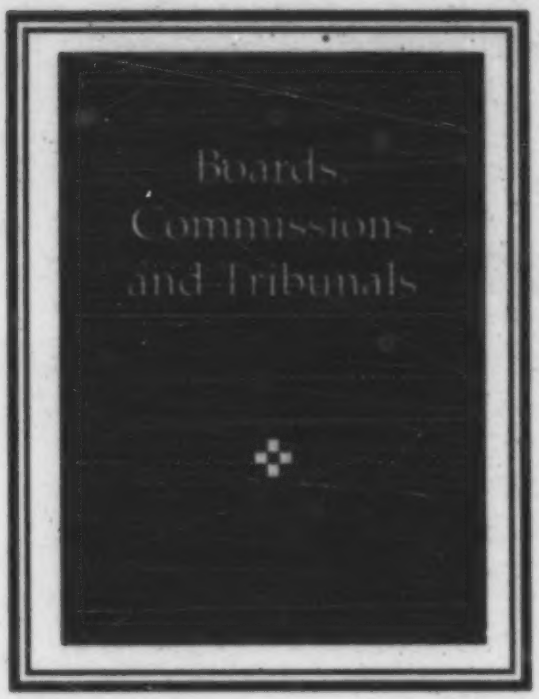
Director of Finance and Administrative Services:
K. Gardner

Director of Human Resources:
S. D. Carlson

Director of Internal Audit:
E. J. Stephan

Freedom of Information and Protection of Privacy
Co-ordinator:
A. Gray

French-language Services Co-ordinator:
A. Desjardins



Commercial Registration Appeal Tribunal

At the request of members of the public, the Tribunal conducts hearings related to decisions made by the ministry under a variety of acts. The table below indicates the acts discussed in hearings conducted over the past two fiscal years, and the frequency of hearings related to them.

FAST FACTS:	'88-'89	'89-'90
Liquor Licence Act	19	**25**
Ontario New Home Warranty Plan Act	82	**189**
Motor Vehicle Dealers Act	21	**18**
Real Estate and Business Brokers Act	30	**39**
Travel Industry Act	7	**7**
Other	6	**12**
Total	165	**290**

Copies of the annual publication, *CRAT Summaries of Significant Decisions*, are available from Communications Services Branch, MCCR (416) 326-8525.

Acts giving jurisdiction to the tribunal:

Bailiffs Act
Business Practices Act
Collection Agencies Act
Consumer Protection Act
Consumer Reporting Act
Credit Unions and Caisses Populaires Act
Discriminatory Business Practices Act
Liquor Licence Act
Ministry of Consumer and Commercial Relations Act
Mortgage Brokers Act
Ontario New Home Warranties Plan Act
Paperback and Periodical Distributors Act
Real Estate and Business Brokers Act
Travel Industry Act
Upholstered and Stuffed Articles Act

Chairman:
J. R. Breithaupt

Liquor Control Board of Ontario

The Liquor Control Board of Ontario, (LCBO) continues to seek better ways to meet its responsibility for the distribution of alcoholic beverages in Ontario.

FAST FACTS:	'88-'89	'89-'90
Sales ($000s)	1,922,521	**1,994,246**
Net income ($000s)	660,445	**683,439**
Permanent employees	3,396	**3,396**
Regular products listed	2,974	**2,825**
Self-serve stores in operation	607	**609**
Total stores in operation	626	**623**
Sales by board stores (litres):		
Canadian spirits	54,597	**51,039**
Imported spirits	12,630	**12,827**
Canadian wines	30,457	**26,002**
Imported wines	44,922	**45,476**

Canadian beer	42,011	**40,242**
Imported beer	18,547	**48,358**
Total sales by board stores	203,164	**223,944**
Sales by Ontario wineries and winery stores	9,362	**8,573**
Sales by breweries and Brewers' Retail Stores	776,011	**741,224**

Copies of the LCBO annual report may be obtained by calling Communications Branch, Liquor Control Board of Ontario, at (416) 963-1926

Acts administered:
Liquor Control Act
Wine Content Act

Chairman:
J. W. Ackroyd

Liquor Licence Board of Ontario

The Liquor Licence Board of Ontario regulates and licenses premises where beer, wine and spirits are sold and served. The board also regulates and licenses beverage alcohol manufacturers for the sale of products to the LCBO, monitors the advertising of alcoholic beverages and issues special occasion permits and Ontario photo cards to be used as proof of age.

FAST FACTS:	'88-'89	**89-'90**
Revenue	$350,900,000	**$427,406,789**
Expenses	$8,300,000	**$9,659,282**
Total licensed establishments	13,425	**13,789**
Hearings	189	**240**
Licences suspended	71	**107**
Licences revoked	56	**53**
Inspections	21,671	**24,394**
Photo cards issued	11,940	**13,199**
Special occasion permits issued	139,115	**132,586**

*Figures for 1988-89 are rounded

Act administered:
Liquor Licence Act

Chairman:
A. Karakatsanis

Ontario Racing Commission

A quasi-judicial body, the ORC functions in tribunal form, holding regular meetings and hearings throughout the year under its legislative mandate to govern horse racing. The commission licenses participants, sets race dates, takes disciplinary action for rule infractions and is responsible for a system of mandatory breathalyzer and human drug testing.

FAST FACTS: '88-'89	**'89-'90**
$ 000s	
Revenue from licensing, fines, penalties and miscellaneous	
1,879	2,030
Commission expenditures	
4,415	4,587
Racetracks Assistance Program	
5,974	5,646
1988*	1989*
Revenue from provincial tax on wagering	
78,641	83,183
Tax rebate to industry	
23,736	25,648

*These figures represent calendar years

Act administered:
Racing Commission Act

Chairman:
J. F. Drea

FINANCIAL STATEMENT

Revenue

	1988-1989		1989-1990	
	$	%	$	%
Ministry Administration	**64,632**	**.01**	**45,835**	**.003**
Business Practices				
Business Regulation	6,014,228	.52	8,358,295	.69
Entertainment Standards	2,244,462	.20	2,482,223	.21
Total	**8,258,690**	**.72**	**10,840,518**	**.90**
Technical Standards				
Operating Engineers	268,233	.02	393,036	.03
Pressure Vessels	1,898,437	.16	2,667,115	.22
Elevating Devices	2,855,829	.25	3,694,568	.31
Fuels Safety	1,265,543	.11	2,036,139	.17
Upholstered and Stuffed Articles	484,579	.04	638,495	.05
Total	**6,772,621**	**.58**	**9,429,353**	**.78**
Regulation of Horse Racing	**1,879,423**	**.16**	**2,029,839**	**.17**
Registration				
Real Property Registration	58,115,232	5.00	59,947,819	4.99
Personal Property Security Registration	14,270,045	1.23	20,232,772	1.68
Companies	22,393,291	1.93	24,783,305	2.06
Registrar General	6,233,931	.53	7,485,627	.62
Total	**101,012,499**	**8.69**	**112,449,523**	**9.35**
Liquor Licence Board	**399,122,546**	**34.34**	**427,406,790**	**35.55**
Liquor Control Board Profits	645,000,000	55.50	640,000,000	53.24
Total	**645,000,000**	**55.50**	**640,000,000**	**53.24**
Grand Total MCCR Revenue	**1,162,110,411**	**100.00**	**1,202,201,858**	**100.00**

FINANCIAL STATEMENT

Expenditures

	1988-1989		1989-1990	
	$	%	$	%
Ministry Administration	**18,050,027**	**12.37**	**20,363,590**	**12.92**
Business Practices				
Administration	800,823	.55	645,094	.41
Business Regulation	4,555,532	3.12	5,016,667	3.18
Consumer Services	3,996,313	2.74	4,295,117	2.72
Entertainment Standards	2,193,488	1.50	2,567,527	1.64
CRAT	470,815	.32	509,463	.32
Total	**12,016,971**	**8.23**	**13,033,868**	**8.27**
Technical Standards				
Program Administration	700,659	.48	2,610,539	1.66
Pressure Vessels and Operating Engineers	3,563,357	2.44	4,151,909	2.63
Elevating Devices	3,271,285	2.24	3,722,336	2.36
Fuels Safety	3,436,067	2.36	3,860,235	2.45
Upholstered and Stuffed Articles	346,065	.24	389,390	.25
Total	**11,317,433**	**7.76**	**14,734,409**	**9.35**
Regulation of Horse Racing	**34,467,553**	**23.61**	**35,881,779**	**22.76**
Registration				
Administration	1,580,782	1.08	882,156	.56
Real Property Registration	40,079,304	27.46	38,389,529	24.36
Personal Property Security Registration	7,542,093	5.17	6,758,146	4.29
Companies	5,533,900	3.79	7,088,834	4.50
Registrar General	7,069,453	4.84	7,035,436	4.45
Land Related Information Systems Implementation			3,795,934	2.41
Total	**61,805,532**	**42.34**	**63,950,035**	**40.57**
Liquor Licence				
Liquor Licence Board of Ontario	8,307,730	5.69	9,659,281	6.13
Total	**8,307,730**	**5.69**	**9,659,281**	**6.13**
Grand Total MCCR Expenditures**	**145,965,246**	**100.00**	**157,622,962**	**100.00**

*Formerly Business Practices Activity of Commercial Standards Program
**Excluding payments out of Special Purpose Accounts

Special Purpose Accounts (Net)*

	1988-1989 $	1989-1990 $
Business Practices Program		
Security Bond Forfeitures	(45,000)	(31,963)
Foreign Lands Deposits	(6,537)	83,973
Security Deposits		
Athletics Commission	(1,000)	1,204
Unclaimed Monies	6,800	(5,378)
Total	**(45,737)**	**47,836**
Registration Program		
Personal Property Security		
Assurance Fund	969,386	1,235,800
Total	**969,386**	**1,235,800**
Grand Total of Net Deposits to Special Accounts	**923,649**	**1,283,636**

* This statement reports monies deposited to, or payments made from, the Consolidated Revenue Fund in respect of Special Purpose Accounts. Where payments exceeded deposits within the fiscal year the resulting amount is shown in brackets.

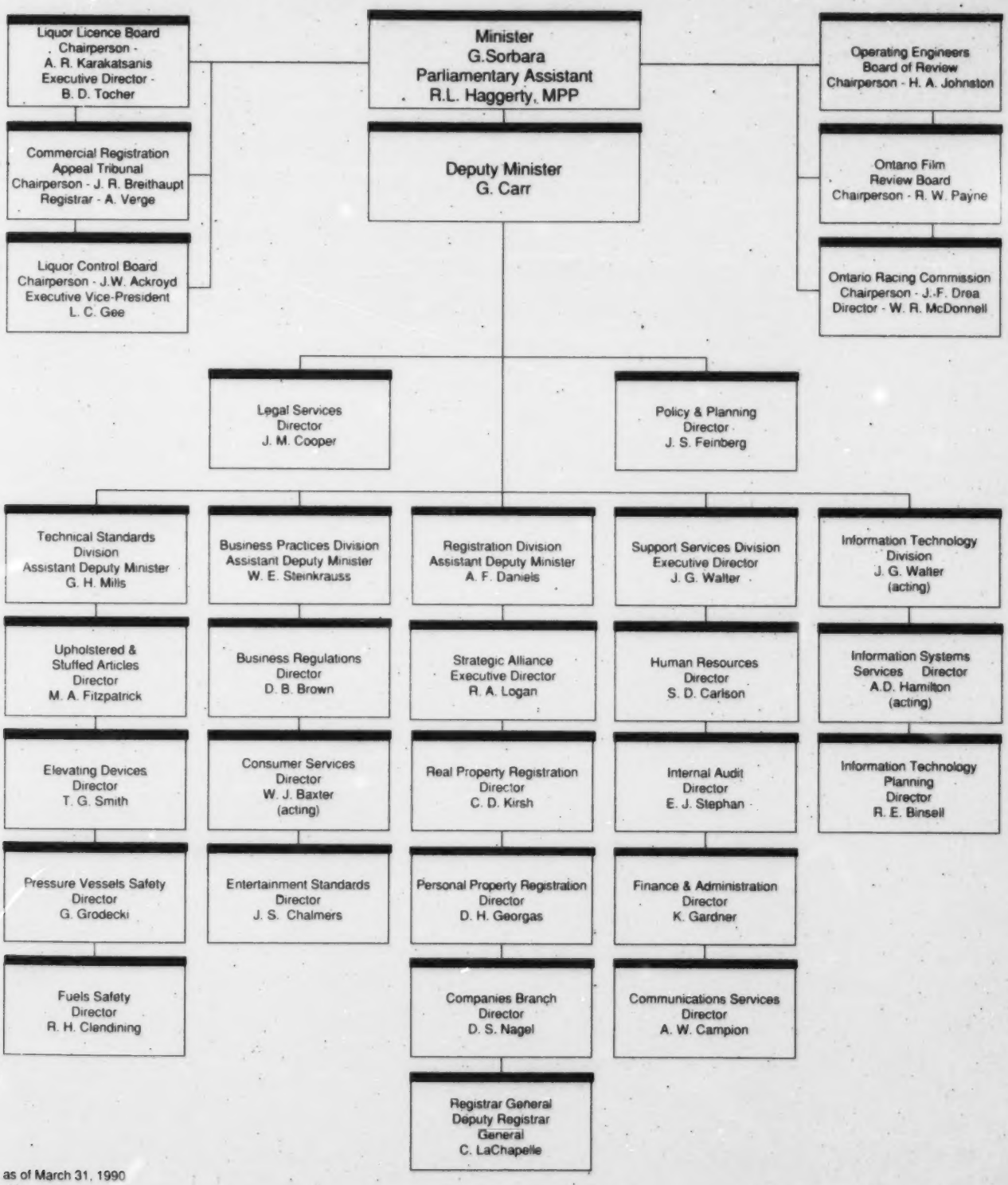
Legislation administered

The following legislation is administered by the Ministry of Consumer and Commercial Relations.

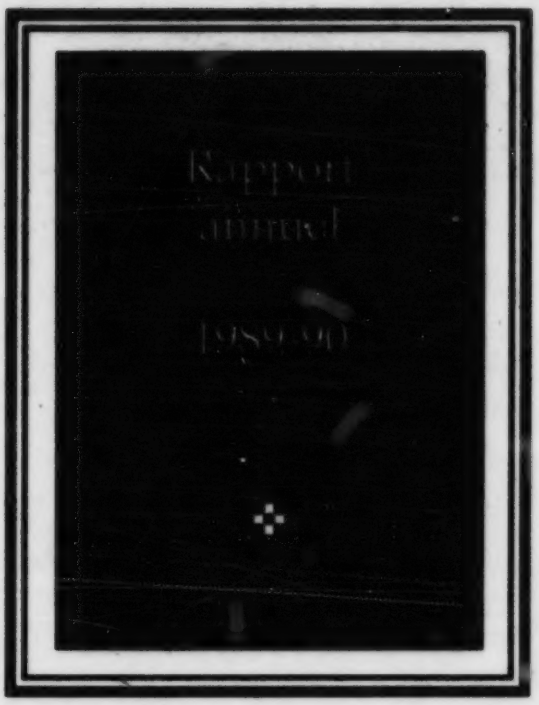
Amusement Devices Act
Apportionment Act
Assignments and Preferences Act
Athletics Control Act
Bailiffs Act
Boilers and Pressure Vessels Act
Boundaries Act
Bread Sales Act
Business Corporations Act, 1982
Business Information Statute Law Amendment Act, 1990
Business Practices Act
Cemeteries Act
Certification of Titles Act
Change of Name Act, 1986
Collection Agencies Act
Condominium Act
Consumer Protection Act
Consumer Protection Bureau Act
Consumer Reporting Act
Corporations Act
Corporations Information Act
Debt Collectors Act
Discriminatory Business Practices Act
Elevating Devices Act
Energy Act
Extra-Provincial Corporations Act, 1984
Factors Act
Funeral Services Act
Gasoline Handling Act
Land Registration Reform Act, 1984
Land Titles Act
Limited Partnerships Act
Liquor Control Act
Liquor Licence Act
Marriage Act
Ministry of Consumer and Commercial Relations Act
Motor Vehicle Dealers Act
Motor Vehicle Repair Act, 1988
Ontario New Home Warranties Plan Act
Operating Engineers Act
Paperback and Periodical Distributors Act
Partnerships Act
Partnerships Registration Act
Personal Property Security Act, 1989
Petroleum Products Price Freeze Act, 1975 (unconsolidated and unrepealed)
Prearranged Funeral Services Act
Prepaid Services Act, 1988
Racing Commission Act
Real Estate and Business Brokers Act
Registry Act
Repair and Storage Liens Act, 1989
Residential Complex Sales Representation Act
Theatres Act
Travel Industry Act
Upholstered and Stuffed Articles Act
Vital Statistics Act
Wine Content Act, 1988

The Minister has been delegated supervision of the administration dealing with lottery licences issued to charitable and religious organizations to raise money for charitable or religious purposes pursuant to Section 190 of the Criminal Code (Canada).

Organization of the Ministry



as of March 31, 1990



Ministère de la
Consommation
et du
Commerce

Ontario

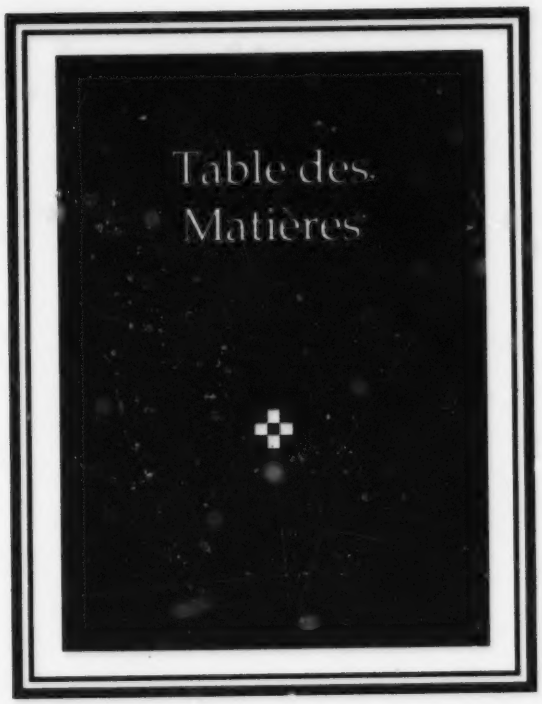
ISSN 0707 - 2384
03/91 - 1.5 M

L'honorable Lincoln Alexander
Lieutenant-gouverneur de l'Ontario

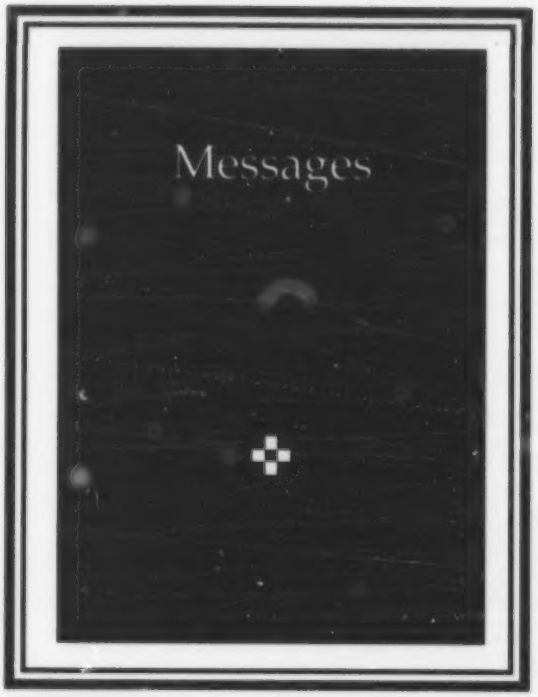
Le ministère de la Consommation et du Commerce a l'honneur de vous présenter son rapport annuel pour l'exercice du 1er avril 1989 au 31 mars 1990.

M Churley

Marilyn Churley, la ministre



Message du ministre 6
Message de la sous-ministre 6
Préambule—Les orientations des années 1990 7
Division des pratiques commerciales 9
Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario 16
Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires 16
Division de l'enregistrement 18
Division des normes techniques 22
Politiques et administration 27
Division de la technologie de l'information 27
Services juridiques 29
Politiques et planification 29
Division des services de soutien 31
Commissions et tribunaux 34
Commission d'appel des enregistrements commerciaux 34
Régie des alcools de l'Ontario 35
Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario 35
Commission des courses de l'Ontario 36
Lois dont l'application relève du ministère 37
États financiers 38
Organigramme 40



Message du ministre

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel pour l'exercice 1989-90.

L'année dernière a marqué de nombreux accomplissements du ministère.

Le mandat du ministère est de veiller à ce que le public obtienne ce à quoi il a droit; cette mission est généralement accomplie grâce à l'information, la médiation et la réglementation. Nous devons également nous assurer que les mesures législatives appliquées répondent aux besoins changeants de tous nos clients, tant les consommateurs que les entreprises.

Notre gouvernement s'engage à renforcer et à améliorer la protection offerte aux consommateurs, surtout dans le cadre de la conjoncture économique changeante en Ontario. Des ententes avec les secteurs publics et privés seront développés afin de promouvoir l'équité et la vitalité du domaine de la consommation.

En guise d'exemple, je crois que des progrès importants peuvent être réalisés en simplifiant bon nombre des lois du ministère, c'est-à-dire en les rendant plus accessibles aux entreprises et aux consommateurs de sorte qu'ils comprennent mieux leurs droits et leurs responsabilités.

Marilyn Churley

Message de la sous-ministre

Au cours de l'année dernière, des changements importants ont permis au ministère de la Consommation et du Commerce de mieux relever les défis d'un marché qui évolue rapidement. En raison de ce marché en évolution et d'une économie en pleine transformation, il est plus essentiel que jamais que les consommateurs de l'Ontario bénéficient d'une solide protection.

Le personnel du ministère a collaboré avec les groupes de consommateurs et de l'industrie, ainsi qu'avec les autres groupes d'intérêt concernés, pour assurer aux consommateurs une protection accrue. Parallèlement, nous voulons continuer de donner aux entreprises l'occasion de prendre de l'expansion.

Au cours de l'exercice 1989-1990, le ministère a mis sur pied une initiative prometteuse, appelée *Établir des orientations pour les années 1990*. Cette initiative a pour but d'examiner les services que le ministère offre à sa clientèle, et de les améliorer avec l'aide de son personnel et des personnes intéressées.

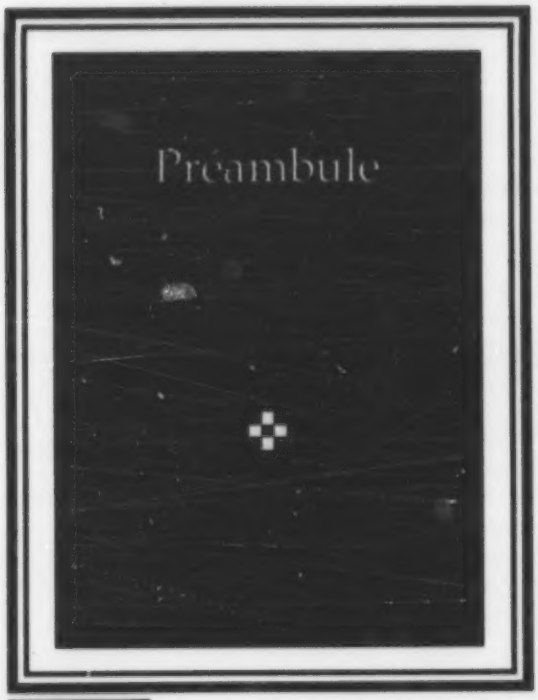
À la suite de réunions tenues avec les employés du ministère à l'échelle de la province, nous avons constaté que la simplification des lois, une information plus adéquate du public et un meilleur accès à la formation et au perfectionnement professionnel comptent parmi les principales préoccupations du personnel du ministère. Plusieurs projets importants donnent naissance à des idées et des pratiques nouvelles qui contribueront largement à l'amélioration des services offerts à nos clients. Nous continuerons d'investir de façon prioritaire dans la technologie et dans le perfectionnement du personnel

du ministère.

En réaction aux tendances changeantes du marché, le ministère a préparé des nouvelles lois importantes au cours de l'exercice 1989-1990. Entre autres, la *Loi de 1989 sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*, la *Loi de 1989 sur les cimetières* et la *Loi modifiant des lois concernant les renseignements relatifs aux entreprises* ont reçu la sanction royale. De même, la *Loi de 1989 sur les sûretés mobilières* et la *Loi de 1989 sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs* sont entrées en vigueur au cours de l'année.

L'année qui se termine s'est avérée des plus intéressantes et stimulantes. Je suis persuadée que l'engagement du personnel du ministère permettra à ce dernier d'atteindre un niveau d'excellence encore plus élevé, tant dans les services qu'il offre à ses clients que dans la préparation des lois répondant aux besoins d'un marché en pleine évolution.

Glenna Carr



Les orientations des années 1990

Au cours du dernier exercice, le ministère de la Consommation et du Commerce a pris un tournant décisif dans sa façon de fonctionner. Le ministère a mis en oeuvre une série d'initiatives d'orientation stratégique, axées sur la participation, qui ont pour but de mieux prévoir les nouvelles questions du jour, de lui permettre d'avoir une image plus claire sur la façon dont il peut réaliser ses objectifs, selon leur priorité, et d'améliorer son mécanisme de prise de décisions et son service à la clientèle.

Ces dispositions étaient nécessaires en raison des changements sociaux, économiques, technologiques et démographiques, ainsi que des transitions qui ont eu lieu en Ontario.

Dans le but d'établir des orientations stratégiques, le personnel et les clients du ministère ont participés à des discussions qui leur ont permis d'exprimer leurs opinions, idées et suggestions sur le mandat, les pratiques et les valeurs du ministère.

Les employés du ministère ont contribués leurs idées dans le cadre de réunions qui se sont déroulées dans les bureaux du ministère partout dans la province au cours des mois de février et mars 1990. Près de 1 200 employés ont participé à ce programme, ayant pour thème l'établissement des orientations pour les années 1990. Dans le cadre de ce programme, ils se sont réunis en petits groupes pour discuter des orientations du ministère, des questions d'exploitation et du service à la clientèle.

Au cours de ces discussions, qui étaient menées par 38 animateurs formés au sein du ministère, de nombreuses personnes ont indiqué que les fonctions du ministère en matière de communication et d'information du public devraient être élargies. On a également reconnu le besoin

de disposer de nouvelles méthodes pour fournir un meilleur service à la clientèle, telles que l'application de mesures législatives plus simples et mieux appropriées aux besoins et l'utilisation d'un langage plus clair dans les formules et les autres documents du ministère qui sont destinés au public. En outre, les employés ont exprimé leur désir d'avoir davantage accès à la formation et au perfectionnement professionnel.

Les cadres supérieurs du ministère ont donné suite aux recommandations formulées lors des réunions d'orientation en élaborant un plan d'action qui comprenait les engagements suivants : trois journées par année devront être consacrées à la formation et au perfectionnement professionnel pour chaque membre du personnel; les chefs de service et les cadres devront consacrer au moins dix pour cent de leur temps à la formation des membres du personnel sur une base individuelle; des réunions du personnel seront tenues régulièrement; les employés participeront à l'établissement des orientations stratégiques lors d'assemblées annuelles; les cadres et les chefs de service devront consacrer une partie de leur temps à servir directement les clients; et des équipes principales et de divisions ont été formées pour continuer à trouver des façons de mettre en oeuvre les idées, suggestions et recommandations du personnel.

Les consultations auprès des groupes des principaux clients ont été menées de façon formelle et informelle; discussions avec les clients, formation de groupes officiels de consultation, études du marché et entrevues ont été utilisés pour recueillir les observations des clients du ministère. En février 1990, on a effectué une série d'entrevues avec ces derniers afin de déterminer comment différents segments de la clientèle percevaient leur contact actuel avec le ministère et d'examiner les améliorations à apporter à la prestation des services.

Ces discussions entre membres du personnel et clients ont fait ressortir bon nombre d'idées et suggestions qui, par la suite, ont fourni au ministère de nouvelles approches pour l'aider à concentrer plus clairement ses efforts sur le service à la clientèle. En outre, nous aurons besoin du dévouement continu de notre personnel si nous voulons remplir le mandat du ministère de la Consommation et du Commerce dans le cadre d'un marché changeant et lui donner les moyens de relever les défis des années 1990.

Responsable de vingt lois reliées au secteur de la consommation, la Division des pratiques commerciales remplit un grand nombre de fonctions, ce qui comprend la réglementation de certaines industries, l'étude des plaintes des consommateurs, la médiation dans les cas de conflit. La Division suit également le déroulement des pratiques commerciales et participe à l'élaboration de nouvelles lois.

Elle est composée de trois directions: la Direction de la réglementation des entreprises, la Direction des services aux consommateurs et la Direction des normes relatives aux divertissements publics. Ces directions réglementent les personnes et les sociétés opérant dans différents secteurs tels que l'immobilier, l'industrie des véhicules automobiles, les agences et les grossistes de voyages, la boxe et la lutte, les agences de recouvrement, la vente à domicile et les jeux de hasard organisés, sous permis, par les organismes de bienfaisance dans la province.

Au cours de l'exercice 1989-1990, la Division a mis l'accent sur les questions relatives à la protection des consommateurs auxquelles nous devons actuellement faire face ainsi que sur celles qui seront soulevées dans la prochaine décennie. Elle a étudié diverses stratégies, y compris des associations entre le gouvernement, des groupes de consommateurs et des industries spécifiques. La communication entre toutes les personnes concernées a été perçue comme un élément très important dans l'optique d'une meilleure protection des consommateurs.

La Division joue également un rôle très actif dans la sensibilisation des consommateurs et de l'industrie. Le personnel des bureaux de services aux consommateurs et les registraires régionaux ont

Favorise l'établissement de normes et de pratiques commerciales éthiques

participé à des conférences et à des expositions commerciales et ont tiré avantage des occasions qui se sont présentées pour informer les consommateurs et les étudiants et pour renseigner les entreprises sur leurs droits et leurs responsabilités.

On a donné suite au projet de révision des lois entrepris durant l'exercice précédent en créant un groupe de consultation composé de membres d'importantes associations de consommateurs et d'entreprises et présidé par la sous-ministre. Cette consultation a permis d'échanger idées et préoccupations et a donné aux participants l'occasion d'influencer et d'orienter les nouvelles mesures législatives sur la protection des consommateurs. Ce processus de consultation a donné naissance en juillet 1990 à une ébauche de projet de loi, soit le code des consommateurs et des pratiques de commerce. Cette version provisoire du code comprenait de nouveaux concepts, renforçait, mettait à jour et simplifiait les mesures législatives actuellement en vigueur relativement aux consommateurs.

Toujours en vue d'améliorer le service à la clientèle, le personnel de la Division a

simplifié bon nombre des formules que doit remplir le public et a veillé à ce que la nouvelle loi soit rédigée dans un langage plus clair et plus simple, ce qui la rend plus accessible et plus facile à consulter tant pour les entreprises que pour le grand public.

Sur le plan législatif, la *Loi sur les services de pompes funèbres*, qui relevait auparavant du ministère de la Santé, est devenue la responsabilité de la Division. Cette loi, dont l'application relève de la Régie des services de pompes funèbres, exige que soient inscrits les plus de 1 400 directeurs de services funéraires et les 528 établissements funéraires en Ontario, et régit les pratiques commerciales et professionnelles de cette industrie.

Ce transfert a été un prélude à la proclamation de la nouvelle *Loi de 1989 sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires* qui a eu lieu au printemps 1990. Cette nouvelle loi, qui remplace la *Loi sur les services de pompes funèbres*, prévoit une meilleure protection des fonds en fiducie pour des services funéraires prépayés d'une valeur excédant 260 millions de dollars et crée un fonds d'indemnisation pour rembourser les consommateurs en cas de perte des fonds payés à l'avance pour des services funéraires.

La nouvelle loi protégera davantage les consommateurs en réglementant les contrats et en exigeant la divulgation des renseignements sur les prix et les services offerts. Elle prévoit également la délivrance de permis pour la prestation de services de transfert de base en plus des services funéraires traditionnels.

Direction de la réglementation des entreprises

La Direction de la réglementation des entreprises assure la surveillance des bureaux chargés de la réglementation et de l'enregistrement des entreprises régies par les lois dont l'application relève de la Division. Au cours de l'exercice 1989-1990, la Direction a traité plus de 100 000 demandes d'enregistrement d'entreprises oeuvrant dans les secteurs réglementés, entre autres les agences de recouvrement, les cimetières, les huissiers, les agents immobiliers et les vendeurs, les agences d'évaluation de crédit, les commerçants de véhicules automobiles, les agences et les grossistes de voyages.

Loi sur les huissiers

On ne doit pas confondre les huissiers privés qui sont régis par cette loi et les huissiers nommés par un tribunal. Pour être nommé huissier privé, on doit présenter une demande au shérif du comté où l'on désire exercer le travail d'huissier. S'il y a une demande d'un tel service dans le comté, le shérif recommande la nomination de l'auteur de la demande.

Le bureau du registraire sélectionne et traite les demandes et fait passer une entrevue aux candidats retenus avant que leur nomination soit approuvée par le ministre.

C'est le shérif qui s'occupe, au nom du registraire, de toute plainte ou enquête sur les huissiers privés. Plus de 150 huissiers privés sont nommés en vertu de la Loi.

Loi sur les cimetières

La section qui s'occupe de la réglementation des cimetières est responsable de plus de 4 800 cimetières, crématoires, mausolées et columbariums en Ontario. Elle approuve l'ouverture de nouveaux cimetières et l'agrandissement ou la rénovation des cimetières existants. Elle s'occupe également de la réglementation en ce qui a trait aux découvertes d'anciens lieux d'inhumation non identifiés et à

la fermeture des cimetières.

La nouvelle *Loi sur les cimetières* a reçu la sanction royale en 1989-1990. Une fois proclamée, elle offrira des mécanismes de contrôle plus serrés qui permettront de mieux protéger les fonds d'entretien des cimetières. Le fonds d'entretien compte actuellement plus de 150 millions de dollars et le fonds de prévoyance compte 26 millions de dollars. La nouvelle loi exige également, pour la première fois, l'inscription des propriétaires de cimetières et des vendeurs, ce qui constituera une autre façon de protéger les consommateurs.

Loi sur les agences de recouvrement

Cette loi prévoit l'inscription des quelque 100 agences de recouvrement en Ontario et la réglementation de leurs activités ainsi que des vendeurs et des agents de recouvrement dont le nombre s'élève à plus de 1 000. Les pratiques de recouvrement sont clairement définies et appliquées en vertu de cette loi.

Loi sur la protection du consommateur

La Loi sur la protection du consommateur réglemente les opérations de crédit et certains types de contrats de consommation qu'on appelle des contrats exécutoires. Par exemple, pour s'assurer que l'éthique est respectée lors de transactions commerciales, le ministère a continué à appliquer sa réglementation aux vendeurs itinérants.

Loi sur les renseignements concernant le consommateur

Cette loi régit les organismes fournisseurs de renseignements concernant le consommateur tels que les agences d'évaluation de crédit. Elle précise le genre de renseignements que peuvent fournir ces organismes, en énonce l'usage et protège le consommateur quant aux renseignements périmés ou inexacts.

Loi sur les condominiums

C'est au bureau chargé de l'application de la *Loi sur le courtage commercial et immobilier* qu'incombe la responsabilité de la *Loi sur les condominiums*. Cette loi énonce les directives applicables pour le bon fonctionnement des condominiums et prévoit des solutions pour toutes les parties engagées dans ce secteur, du promoteur à l'acheteur. En 1989-1990, la Loi a fait l'objet d'un examen exhaustif, et le bureau a amorcé un processus de consultation en vue de connaître les préoccupations des consommateurs et de l'industrie. Le ministère s'attend à ce que des révisions soient apportées à la Loi à la suite de cette consultation.

Le bureau répond annuellement à plus de 10 000 demandes de renseignements de la part du public. Au cours de l'exercice, les ventes de condominiums, qui ont surtout été concentrées dans la région de la communauté urbaine de Toronto, ont représenté environ 25 pour cent des ventes sur le marché résidentiel. Il existe plus de 3 200 sociétés condominiales en Ontario, ce qui représente environ 279 000 habitations individuelles.

Loi sur les commerçants de véhicules automobiles

Veiller à ce que les consommateurs soient traités avec équité dans le cadre de leurs transactions avec les commerçants de véhicules automobiles continue d'être la principale activité du bureau chargé de l'application de cette loi. Le ministère a continué d'informer les consommateurs en publiant des communiqués portant sur des sujets concernant les véhicules automobiles. En outre, plus de 20 conférences ont été

organisées dans la province dans le cadre des initiatives de sensibilisation de l'industrie. Le registraire a proposé de refuser ou de révoquer 81 inscriptions et a émis neuf ordonnances de cesser et de s'abstenir ainsi que 145 lettres d'avertissement relativement à la publicité trompeuse. Le bureau a également répondu à plus de 23 000 demandes de renseignements.

Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles

Le conseil d'administration du Fonds a approuvé 36 demandes d'indemnisation d'un montant total de 67 907,72 $. Le financement du Fonds est entièrement assuré par les commerçants de véhicules automobiles inscrits de la province. Le conseil d'administration est composé de représentants de l'Association des consommateurs du Canada, du domaine de la jurisprudence et de la comptabilité, des associations de commerçants automobiles de l'Ontario et de Toronto et de l'association des commerçants de voitures d'occasion.

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles de l'Ontario

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles de l'Ontario (PAVAO) est un programme de coopération unique entre les fabricants et les importateurs de véhicules automobiles, les consommateurs et le ministère, qui a été créé pour arbitrer et régler les différends en matière de défectuosités des véhicules.

En 1989-1990, le PAVAO a reçu 2 043 demandes de renseignements et a réglé 271 dossiers par l'intermédiaire des bureaux d'éthique commerciale pour ce qui est des fabricants établis au Canada et par l'intermédiaire de l'Institut des arbitres du Canada Inc. pour les différends mettant en cause des fabricants de véhicules importés.

Soixante-quinze pour cent des règlements rendus ont été en faveur des consommateurs; on a ordonné le rachat de véhicules dans 26 cas, le remplacement de véhicules dans quatre cas, et dans 84 cas, le remboursement pour les réparations effectuées. En septembre 1989, on a publié un rapport d'examen du programme qui avait été effectué sur une période de deux ans.

Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques

Au cours de l'exercice, 62 distributeurs de livres brochés et de périodiques dans la province se sont inscrits en vertu de cette loi. Les critères d'inscription comprennent des exigences quant à la propriété canadienne.

Loi sur le courtage commercial et immobilier

De façon générale, les activités du marché immobilier ont été soutenues dans la province en 1989-1990, tandis que la région de la communauté urbaine de Toronto connaissait une baisse dans ce domaine en raison de la réticence des acheteurs et des coûts plus élevés de l'emprunt. Le nombre de personnes inscrites a atteint un chiffre record durant l'exercice. Au cours du dernier trimestre de l'exercice, les effets des changements dans la formation donnée avant l'inscription cumulés au ralentissement des activités sur le marché ont entraîné la stabilisation du nombre de demandes d'inscription.

Comme dans tous les autres secteurs d'activité du ministère, de nouvelles initiatives ont été mises en oeuvre pour améliorer

le service à la clientèle. Par exemple, on a simplifié bon nombre des formules utilisées en les rédigeant dans un langage plus clair et plus simple pour les rendre plus faciles à remplir.

QUELQUES CHIFFRES :

	'89-'90
Agents immobiliers et courtiers inscrits	67 039
Plaintes reçues des consommateurs	450
Ordonnances de conformité	446
Demandes de renseignements du public	51 933

Loi sur les agences de voyages

En veillant à l'application de la *Loi sur les agences de voyages*, le ministère assure la protection des consommateurs qui achètent des services de voyages en Ontario. Cette loi exige l'inscription, auprès du ministère, de toutes les entreprises offrant des services de voyages dans la province et crée un fonds d'indemnisation pour dédommager les consommateurs qui ont payé à l'avance des services qui ne leur ont pas été fournis. La Loi établit également des normes relativement à la publicité et exige que soient divulgués aux consommateurs tous les renseignements concernant les voyages.

Dans le cadre d'une directive globale sur la protection des consommateurs, le bureau du registraire a effectué au cours de l'exercice près de 4 200 analyses financières d'entreprises ontariennes spécialisées dans le domaine des voyages et étudié les initiatives de conformité aux dispositions de la Loi proposées par ces entreprises. Le bureau a également répondu à 3 600 demandes de renseignements et, à la fin de l'exercice, plus de 3 000 entreprises spécialisées dans le domaine des voyages étaient inscrites auprès du ministère.

Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme

Le Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme de l'Ontario est financé par l'industrie et indemnise les consommateurs qui ont payé des services de voyages dont ils n'ont pas bénéficié en raison d'une faillite ou d'autres difficultés éprouvées par l'entreprise.

Les consommateurs qui ont payé des services de voyages qu'ils n'ont pas reçus ou pour lesquels ils n'ont pu être remboursés peuvent présenter une demande d'indemnisation au Fonds si l'agent de voyages avec qui ils ont fait affaire est dûment inscrit.

En 1989-1990, des paiements d'indemnisation s'élevant au total à 343 100 $ ont été versés aux consommateurs, ce qui représente une baisse importante par rapport au montant versé l'exercice précédent, qui atteignait plus de 1 000 000 $.

Le Fonds est administré par une compagnie de fiducie qui agit à titre de fiduciaire, et le conseil d'administration est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil.

Direction des services aux consommateurs

La Direction est composée de deux sections : la section des enquêtes et de l'application des lois et les bureaux des services aux consommateurs. Ces derniers sont situés à Toronto, Windsor, London, Hamilton, Peterborough, Ottawa, Sudbury et Thunder Bay.

La section des enquêtes et de l'application des lois a effectué plus de 500 enquêtes qui touchaient presque tous les secteurs du champ d'application de la Division. Les exemples qui suivent sont représentatifs des découvertes faites par la section au cours de 1989-1990 à la suite

d'enquêtes ou de plaintes des consommateurs.

Le ministère a reçu un certain nombre de plaintes de la part d'étudiants soutenant que l'école d'informatique à laquelle ils s'étaient inscrits ne leur fournissait pas les cours, les emplois ni les ordinateurs promis. Après enquête, une ordonnance de cesser et de s'abstenir a été rendue contre l'exploitant de l'école en vertu de la *Loi sur les pratiques de commerce*, et plusieurs chefs d'accusation de fraude et de vol ont par la suite été portés contre lui.

On a ouvert une enquête à la suite d'une plainte déposée par un consommateur contre un agent immobilier de la région de Burlington. Les enquêteurs chargés de l'affaire ont découvert que le permis d'agent immobilier n'était plus en vigueur depuis 1986 et que la charte de la société avait été révoquée. L'agent immobilier et la société ont été condamnés à payer des amendes d'un montant de 16 200 $ pour avoir omis de prendre les dispositions adéquates en matière de fiducie et pour avoir exercé des activités sans posséder de permis.

L'autre section de la Direction, soit les bureaux des services aux consommateurs, s'occupe du traitement des plaintes des consommateurs et des enquêtes sur les entreprises réglementées afin d'assurer le respect des mesures législatives existantes.

Le personnel des bureaux aide le ministère dans sa mission de sensibilisation du public en donnant des conférences sur les questions touchant les consommateurs aux étudiants, aux groupes d'intérêt communautaires et aux médias. Le personnel a participé à environ 100 conférences au cours de 1989-1990.

La plupart des plaintes déposées par les consommateurs avaient trait aux rénovations des maisons, aux achats de voitures et aux voyages. Au cours de l'exercice, les bureaux des services aux consommateurs ont traité plus de 14 000 plaintes et obtenu des dédommagements de plus de 1,2 million de dollars pour les consommateurs. Voici quelques exemples :

- Un consommateur avait fait des réservations de voyage avec une agence de voyages inscrite en Ontario, qui à son tour a fait affaire avec un grossiste aux États-Unis. L'entreprise américaine a été mise sous séquestre et le voyage a été annulé. L'agence de voyages et le grossiste ont d'abord refusé de rembourser au consommateur le coût du voyage. Grâce à la médiation du bureau des services aux consommateurs, le consommateur a obtenu un remboursement intégral de plus de 13 000 $ É.U.
- Un consommateur avait signé un contrat d'achat et de vente d'une maison, conditionnel à l'obtention de financement, et a versé un dépôt de 10 000 $ à l'agent immobilier. Le consommateur n'a pas pu obtenir le financement désiré et l'agent a refusé de lui remettre le dépôt. Le bureau des services aux consommateurs a pu récupérer la somme de 10 000 $ versée par le consommateur.

QUELQUES CHIFFRES:

	'89-'90
Enquêtes :	
Dossiers ouverts	**564**
Dossiers fermés	**505**
Accusations portées	**682**
Total des amendes et des sommes restituées	**843 023 $**

Direction des normes relatives aux divertissements publics

La Direction intègre les fonctions de délivrance de permis et d'administration des bureaux du commissaire aux sports professionnels, des loteries et des salles de cinéma.

Bureau du commissaire aux sports professionnels

Le Bureau du commissaire aux sports professionnels veille à l'application des règlements de la Loi sur le contrôle des sports. Il délivre des licences aux juges, aux arbitres, aux chronométreurs et aux médecins, ainsi qu'aux lutteurs et aux boxeurs, dans le but d'assurer la sécurité des participants et l'intégrité du sport.

Au cours de l'exercice 1989-1990, le Bureau a délivré des permis pour la tenue de six programmes de boxe (dont un qui a été annulé) et de 47 programmes de lutte.

Loteries

Le bureau des loteries veille à ce que tous les joueurs qui participent à des jeux de hasard en Ontario, dans le cadre de levées de fonds pour des oeuvres sociales, aient des chances de gain équitables, tout en facilitant le succès des levées de fonds pour des oeuvres de bienfaisance et les améliorations de nature communautaire. En collaboration avec les municipalités, le bureau voit à la réglementation et délivre des permis pour des soirées Monte-Carlo, des ventes de billets à fenêtres, des loteries-tombolas et des bingos organisés par des organismes religieux et de bienfaisance, des foires agricoles et des carnavals.

En raison des changements importants survenus sur le marché depuis que l'on a commencé à permettre la tenue de jeux de hasard pour des oeuvres de bienfaisance en 1970, les règlements ne répondent plus aux nouvelles réalités. Cela a laissé des milliers d'organismes de bienfaisance de l'Ontario à la merci d'un secteur commercial qui croît rapidement et qui exerce une influence accrue sur les jeux de hasard pour des oeuvres de bienfaisance. Ce secteur n'a toutefois pas à obtenir de permis du gouvernement ni à lui rendre des comptes.

L'an dernier, pour remédier à cette situation, le ministère a imposé un moratoire sur la délivrance de permis pour la tenue de bingos dans les nouvelles salles de bingo commerciales. Cette mesure temporaire, qui est toujours en vigueur, vise à restreindre la prolifération des salles de bingo commerciales jusqu'à ce que la loi régissant le secteur commercial soit adoptée.

À cette fin, le ministère a mené des consultations auprès des représentants de l'industrie. Ces dernières ont atteint un point culminant en février 1990, lors de la diffusion d'un document de consultation auprès des groupes concernés. Ce document traduisait l'intention du gouvernement de réglementer le secteur commercial, mais il mettait aussi à l'avant des propositions ayant trait, entre autres, à l'admissibilité, aux niveaux de bénéfices et de dépenses, aux travailleurs rémunérés et aux honoraires, de même qu'à la création d'une commission régissant les jeux de hasard. (La *Loi sur les services relatifs aux jeux de hasard* a été déposée en première lecture à l'Assemblée législative le 27 juin 1990.)

Au cours de l'exercice, le bureau des loteries a délivré plus de 4 100 permis. De ce nombre, 1 596 se rapportaient à des bingos, 758 à des soirées de Monte-Carlo, 722 à des loteries-tombolas et 661 à la vente de billets à fenêtres. Il a aussi délivré 166 autres permis pour des foires et des expositions. Grâce aux jeux de hasard, les oeuvres de bienfaisance ont rapporté plus de 800 millions de dollars en Ontario au cours de l'exercice.

La section d'enquête et d'application des lois sur les loteries, créée en 1986 et renforcée de façon importante en 1989, a jusqu'à maintenant traité plus de 82 cas liés à la façon dont des jeux de hasard pour des oeuvres de

bienfaisance ont été administrés, ou à des détournements de fonds.

Salles de cinéma

La Section des salles de cinéma délivre des permis et procède à des inspections pour voir à ce que les salles de cinéma de la province respectent les normes de sûreté, conformément à la *Loi sur les cinémas*. Au cours de l'exercice, la Section a délivré 6 611 permis aux salles de cinéma, aux distributeurs de films, aux détaillants et distributeurs de bandes vidéo et aux projectionnistes, ainsi que pour l'équipement de projection. La Section publie aussi un répertoire de classification des bandes vidéo, que le public peut consulter dans les pointes de vente ou de location de bandes vidéo de la province.

La Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario est chargée de la classification des films et de bandes vidéo, conformément à la *Loi sur les cinémas*. Formée de 26 membres nommés par décret, la Commission rend des comptes à l'Assemblée législative de l'Ontario par l'entremise du ministre de la Consommation et du Commerce. Parmi les 2 035 films et bandes vidéo visionnés par les membres de la Commission cette année, moins de trois pour cent ont dû subir des coupures. Quatre pour cent des films et bandes vidéo ont obtenu le cote de présentation pour toute la famille (Pour tous), 34 pour cent nécessitaient l'autorisation des parents (Surveillance parentale), 30 pour cent exigeaient l'accompagnement d'un adulte (Accompagnement adulte) et 32 pour cent étaient réservés aux adultes (Réservé aux adultes).

Toute l'information relative aux décisions de la Commission peut être consultée librement par le public et les distributeurs. Parmi les renseignements demandés au cours de l'année, on compte des rapports sommaires préparés pour chaque film, de même qu'un dépliant expliquant le système de classification des films appliqué en Ontario. Plus de 110 représentants des médias, étudiants et autres visiteurs ont visionné des films au bureau de la Commission.

Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario

Le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, un organisme indépendant sans but lucratif, couvre les dépôts des consommateurs et protège ces derniers contre les défauts repérés dans tous les logements neufs, sous réserve de certaines limites.

Le Régime assure les logements neufs contre les défauts de main-d'oeuvre et de matériaux pendant un an, contre les infiltrations d'eau dans les sous-sols pendant deux ans et contre des dommages ou vices de construction majeurs pendant cinq ans. La protection relative aux dépôts peut aller jusqu'à 20 000 $ par logement et jusqu'à 50 000 $ pour les vices de construction. Un examen de la couverture et du traitement des demandes a été effectué au cours de l'année .

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires

Rapport du directeur

La *Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires* a pour objet de prévenir, dans le monde des affaires, toute forme de discrimination fondée sur la race, la croyance, la couleur, la nationalité, l'ascendance, le lieu d'origine, le sexe ou la situation géographique.

Elle prévoit des ordonnances de conformité, des assurances de conformité volontaire et l'application de ces ordonnances et assurances.

Aucune assurance de conformité volontaire n'a été enregistrée entre le 1er avril 1989 et le 31 mars 1990, et aucune ordonnance de cesser et de s'abstenir n'a été émise.

Bien qu'aucune plainte n'ait été déposée au 31 mars 1990,

quelques demandes de renseignements ont toutefois été reçues. Ces dernières semblaient en général porter sur des éclaircissements concernant le champ d'application de la Loi.

Le ministère a reçu sept rapports de demandes pour des appels d'offres, des ordres d'achat, une lettre de crédit et une lettre d'attestation contenant des clauses de nature discriminatoire. Les sept rapports comprenaient tous une réponse à la demande conformément au paragraphe 5 (8) de la Loi. Dans tous les cas, les entreprises ont réagi de façon positive aux plaintes déposées contre elles.

Aucune condamnation n'a été prononcée durant la période comprise entre le 1er avril 1989 et le 31 mars 1990.

Lois dont l'application relève de la Division :

Loi sur le contrôle des sports
Loi sur les huissiers
Loi sur les pratiques de commerce
Loi sur les cimetières
Loi sur les agences de recouvrement
Loi sur les condominiums
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur l'Office de protection du consommateur
Loi sur les renseignements concernant le consommateur
Loi sur les agents de recouvrement
Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires
Loi sur les services de pompes funèbres
Loi sur les commerçants de véhicules automobiles
Loi de 1988 sur les réparations de véhicules automobiles
Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques
Loi sur les préarrangements funéraires
Loi de 1988 sur les services prépayés
Loi sur le courtage commercial et immobilier
Loi sur la façon de présenter la vente d'ensembles d'habitation
Article 190 du Code criminel
Loi sur les cinémas
Loi sur les agences de voyages
Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario (contrôle seulement)

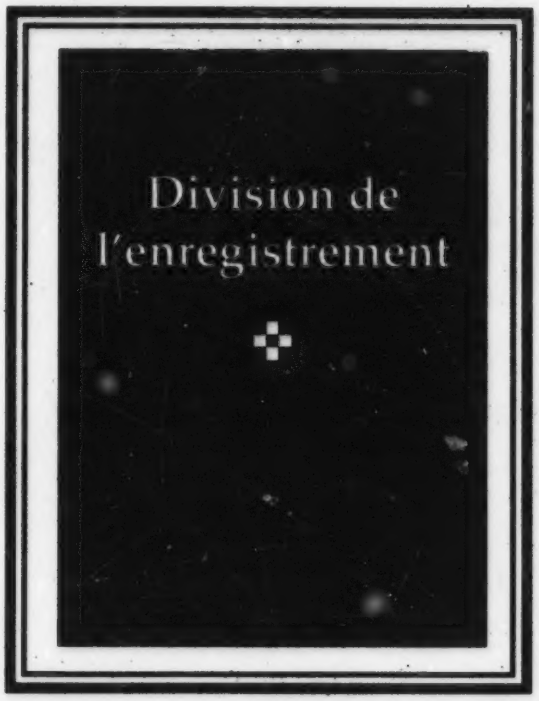
Sous-ministre adjointe:
W. E. Steinkrauss

Directeur, réglementation des entreprises :
D. B. Brown

Directeur intérimaire, services au consommateur :
W. J. Baxter (9/89 - 7/90)

Directeur, normes relatives aux divertissements publics :
J. S. Chalmers

Assure la protection du marché ontarien par l'enregistrement des entreprises et de la propriété



On peut constater, dans toutes les activités de la Division de l'enregistrement, les efforts déployés pour atteindre les objectifs du ministère quant à la mise sur pied d'un partenariat progressiste avec les consommateurs et les entreprises et à l'amélioration des services à la clientèle.

Cette insistance sur l'amélioration des services à la clientèle s'est concrétisée à la fois dans les bureaux desservant le public et au palier administratif, où l'on élabore les programmes et les politiques. Les initiatives en ce sens ont donné des résultats visibles dans chacune des cinq directions qui composent la Division : la Direction des compagnies, la Direction de l'enregistrement immobilier, la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières, le Bureau du registraire général et la Direction des services juridiques.

Direction des compagnies

En 1989-1990, la Direction des compagnies a concentré ses efforts dans trois grands secteurs: les services à la clientèle, les systèmes informatisés et la modification des mesures législatives. La Direction procède à l'enregistrement des entreprises à propriétaire unique et des sociétés en nom collectif. Elle constitue en personnes morales les entreprises et les organismes sans but lucratif; elle délivre des permis aux sociétés étrangères et donne accès aux dossiers publics sur ces entreprises déposés dans ses bureaux.

Au cours de l'exercice 1989-1990, les transactions ayant trait à l'enregistrement, à la constitution en personne morale, à la délivrance de permis et aux demandes d'information du public ont augmenté de sept pour cent. Pour répondre à la demande croissante, la Direction a modifié ses systèmes de prestation de services et a rationalisé ses méthodes. Pour mieux renseigner les clients sur les exigences et les services prévus par la loi, le personnel de la Direction a pris part à des séminaires, a rencontré des groupes de clients de façon régulière et a lancé une nouvelle publication, le *Guide à l'intention des fondateurs d'associations*.

De plus, on a mis en place le nouveau Système d'information sur les entreprises de l'Ontario (SINEO). L'informatisation des procédés et des bases de données de la Direction réduira les délais de service et offrira un meilleur accès à l'information sur les 1,8 million d'entreprises enregistrées. L'implantation de ce système se fera en plusieurs phases. On prévoit que la première de ces phases sera en fonction en 1991.

La nouvelle *Loi sur les noms commerciaux* a été présentée à l'Assemblée législative au cours de l'exercice. Cette loi remplace les mesures législatives périmées régissant l'adoption et l'utilisation des noms commerciaux dans tous les secteurs de l'activité commerciale en Ontario.

QUELQUES CHIFFRES:

	'88-'89	'89-'90
Sociétés enregistrées	487 000	**526 000**
Sociétés étrangères incluses	2 000	**3 000**
Sociétés en nom collectif, entreprises à propriétaire unique et noms commerciaux enregistrés	666 000	**711 000**
Nouvelles entreprises constituées en personnes morales	60 000	**58 000**
Nouvelles sociétés en nom collectif, entreprises à propriétaire unique et noms commerciaux enregistrés	151 000	**154 000**
Recherches dans les dossiers sur les compagnies	341 000	**365 000**
Recherches dans les dossiers sur les entreprises non constituées en personnes morales	91 000	**111 000**

Direction de l'enregistrement immobilier

Au sein de cette direction, on s'est donné pour objectif principal l'amélioration des services aux consommateurs et on a réalisé cet objectif en partie grâce à la modernisation et à l'informatisation de 65 bureaux d'enregistrement immobilier dans la province. Six bureaux ont procédé à l'enregistrement de titres fonciers sur ordinateur pour au moins une partie des propriétés situées dans leur division administrative.

L'utilisation accrue d'applications micro-informatiques telles que le traitement des brefs d'exécution et le système de "Day Book and Fee Receiving Sheets" (DBFR), a continué d'être prioritaire parmi les efforts de la Direction pour faciliter l'accès direct aux dossiers d'enregistrement immobilier. Vingt-cinq bureaux ont exploité le système informatisé de brefs d'exécution et 30 ont utilisé le système DBFR.

La moitié des 24 bureaux désignés offrent maintenant des services bilingues, le reste offrant encore un nombre limité de services en français. Les services à guichet unique mis en place dans bon nombre de bureaux ont permis aux clients de ces bureaux d'enregistrer leurs sûretés mobilières et de traiter avec la Direction des compagnies et le Bureau du registraire général sous un seul toit.

Les systèmes informatisés dans le domaine foncier

Les systèmes informatisés dans le domaine foncier (SIF) sont devenus une partie intégrante de la Direction de l'enregistrement immobilier, alors que le système FIEF (fichier informatisé d'enregistrement foncier) était étendu à divers bureaux d'enregistrement immobilier dans la province.

Parallèlement à ce processus d'informatisation, l'enregistrement de l'ensemble des unités foncières du bureau d'enregistrement de London était converti à un système unique d'enregistrement des titres fonciers. Bon nombre d'unités foncières sont actuellement enregistrées selon le système prévu en vertu de l'ancienne *Loi sur l'enregistrement des actes*. L'enregistrement immobilier a été simplifié en vertu de la *Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers*, plus récente.

Dans ses efforts pour moderniser le système informatisé d'enregistrement immobilier, la Direction a cherché à s'associer au secteur privé pour former une entreprise à risques partagés et développer une industrie informatisée des bureaux d'enregistrement immobilier en

Ontario. Le projet FIEF compte servir de catalyseur pour le développement de cette industrie. À la fin de l'année, le projet impliquant les secteurs privés et publics était à l'étude du gouvernement.

Les enregistrements de propriétés convertis au système informatisé totalisent 73,000 dans la région métropolitaine de Toronto; 38,000 à London et 2,800 à Chatham et étaient désignés sous la *Loi de 1984 portant réforme de l'enregistrement immobilier, section II.*

Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières

Cette direction a poursuivi la mise en oeuvre de sa stratégie visant à faciliter l'accès à l'information et à améliorer les services qu'elle offre à ses clients. Les bureaux d'enregistrement de Chatham, Sudbury, Kingston et Thunder Bay ont été reliés au système informatisé d'enregistrement des sûretés mobilières. La Direction a élaboré des plans pour accroître la capacité de recherche de sa base de données et permettre à ses clients d'y avoir un accès direct. Une fois en place, cette capacité de recherche accrue permettra aux clients de gagner du temps. Un projet pilote devrait être mis en oeuvre pour une période de six mois, en collaboration avec d'importantes institutions financières.

Pour améliorer davantage les services offerts à la clientèle, on a mis un terminal et une imprimante à la disposition des clients au bureau d'enregistrement central à Toronto. Les clients peuvent ainsi effectuer leur propre recherche et obtenir les renseignements demandés sur imprime. La Direction étudie la possibilité d'installer des terminaux et des imprimantes semblables dans ses principaux bureaux régionaux, par exemple à London et Ottawa.

Des modifications importantes à la *Loi sur les sûretés mobilières* ont pris effet le 10 octobre 1989. En vertu de la nouvelle loi, l'ensemble de la législation provinciale sur les sûretés mobilières a été intégré en une loi-cadre. Pour ce faire, on a abrogé la *Loi sur l'enregistrement des sûretés constituées par les compagnies et associations* et on a adopté une série de modifications touchant l'interprétation des lois existantes. Parmi les autres changements importants, mentionnons l'amélioration des mesures visant la protection des consommateurs et l'allégement des exigences ayant trait à l'enregistrement. En outre, le 10 octobre 1989, la Direction a commencé à veiller à l'application de la *Loi sur les privilèges des réparateurs et des entreposeurs*, une nouvelle loi révisant en profondeur la loi sur la réparation et l'entreposage des sûretés mobilières.

QUELQUES CHIFFRES:

	'88-'89	**'89-'90**
Enregistrements	1 614 816	**1 736 006**
Recherches	865 858	**864 018**

Bureau du registraire général

En 1989, les Ontariens et Ontariennes ont eu plus de facilité à se procurer des certificats de naissance, de mariage et de décès, grâce à la distribution de formules de demande dans les bureaux d'enregistrement immobilier de Thunder Bay, Oshawa, Hamilton, North Bay et Belleville. On peut maintenant compter sur l'aide d'un total de 11 bureaux d'enregistrement immobilier dans le cadre de ce programme de décentralisation.

Les statistiques ne révèlent aucune tendance marquée, quoique le nombre des naissances enregistrées s'est accru de 5 000 pour une deuxième année consécutive. Cela témoigne du fait que bon nombre d'enfants de

l'après-guerre deviennent eux-mêmes parents.

Le Bureau du registraire général a continué de préparer son déménagement à Thunder Bay. On a pris des arrangements pour obtenir l'installation d'une technologie de pointe au nouvel emplacement pour que le Bureau devienne sur le plan technologique, l'un des centres de collecte de statistiques sur l'état civil les plus avancés en Amérique du Nord.

QUELQUES CHIFFRES:

	'88-'89	'89-'90
Documents délivrés	534 000	**518 000**
Recherches généalogiques	5 000	**5 000**
Mariages enregistrés	80 000	**79 000**
Naissances enregistrées	138 000	**143 000**

Lois dont l'application relève de la Division :

Loi sur le bornage
Loi de 1982 sur les sociétés par actions
Loi sur la certification des titres de propriété immobilière
Loi de 1986 sur le changement de nom
Loi sur les condominiums
Loi sur les personnes morales
Loi sur les renseignements exigés des personnes morales
Loi de 1984 sur les personnes morales extraprovinciales
Loi portant réforme de l'enregistrement immobilier
Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers
Loi sur les sociétés en commandite
Loi sur le mariage
Loi sur les sociétés en nom collectif
Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif
Loi de 1989 sur les sûretés mobilières
Loi sur l'enregistrement des actes
Loi de 1989 sur les privilèges des réparateurs et des entreposeurs
Loi sur les statistiques de l'état civil

Sous-ministre adjoint :
A. F. Daniels

Directeur administratif, système SIF :
R. A. Logan

Directrice, enregistrement immobilier :
C. D. Kirsh

Directrice, enregistrement des sûretés mobilières :
D. H. Georgas

Directrice, compagnies :
D. S. Nagel

Registraire générale adjointe :
C. LaChapelle

Établit des normes pour assurer la sécurité publique en Ontario

Au cours de l'exercice, la Division des normes techniques du ministère a entrepris l'élaboration de projets innovateurs en vue de mieux assurer la sécurité publique dans les années à venir.

Pour la Division, cette démarche comprend le repérage et l'analyse des questions liées à la sécurité publique à l'intérieur de ses champs de compétence : sécurité des combustibles, des appareils sous pression, des appareils de levage et des articles rembourrés.

Au cours des deux prochaines années, la Division mettra en oeuvre l'un de ses projets les plus importants. Elle remplacera son système de classement manuel d'imprimés par une base de données informatisées. Le nouveau système traitera les données relatives à l'inspection et à l'ingénierie et accroîtra ainsi l'efficacité de la Division en matière de surveillance et de repérage des dangers potentiels que présentent les dispositifs et installations qu'elle réglemente.

Le personnel de la Division s'active à adapter le nouveau système aux besoins particuliers de chaque secteur en liant les meilleures techniques existantes à la facilité d'usage des ordinateurs pour la récupération et les renvois croisés de renseignements pertinents.

La Division établit et révise un grand nombre de normes de sûreté et réglemente les activités de plusieurs types d'entreprises et d'industries. Les quatre directions procèdent à la certification, à l'inspection, à la délivrance de permis et à l'enregistrement des entreprises et des commerçants oeuvrant dans la fabrication, la fourniture, l'installation, l'exploitation, l'entretien et l'utilisation de biens, de services ou de dispositifs s'inscrivant dans les champs de compétence de la Division.

Pour donner suite à l'engagement du ministère de mettre de l'avant certaines des normes de sûreté les plus strictes dans le monde, la Division a proposé l'application d'un code et de règlements visant la protection du public en matière d'entreposage, de manutention et de livraison de gaz naturel comme carburant pour les véhicules automobiles.

En collaboration avec des organismes gouvernementaux et l'industrie du gaz naturel, la Division prépare actuellement un code sur l'entreposage, la manutention et l'utilisation du gaz naturel comprimé. On envisage l'adoption de normes et de lois visant à contrôler cette façon de plus en plus répandue d'utiliser le gaz naturel.

Pour assurer la réglementation efficace des véhicules mus au gaz naturel dans la province, on a recommandé que soient rendus obligatoires l'enregistrement des véhicules, l'obtention d'un permis, la certification et l'autorisation des entrepreneurs et des particuliers, de même que des installations et de l'équipement liés aux combustibles.

Direction des appareils de levage

Parmi les responsabilités de la Direction des appareils de levage, mentionnons l'inspection des ascenseurs, des escaliers roulants, des monte-matériaux, des remonte-pentes, des karts, des attractions et des dispositifs connexes en vue de s'assurer qu'ils sont conformes aux normes de sûreté.

Le nombre élevé de tours commerciales et résidentielles qui ont été construites en Ontario a entraîné une augmentation du nombre d'inspections menées par la Direction et la délivrance de permis pour plus de 2 000 nouveaux appareils de levage au cours du dernier exercice, soit une augmentation de plus de 50 pour cent sur deux ans.

À la suite d'un accident tragique survenu en 1987 sur le chantier de construction de l'édifice à bureaux Scotia Plaza à Toronto, la Direction a travaillé de concert avec l'industrie afin de mettre au point des codes techniques régissant les dispositifs de contrôle de la vitesse d'ascension dans les ascenseurs et les monte-matériaux. Depuis mai 1989, tous les monte-matériaux sont munis d'un dispositif de contrôle et, à compter du 1er avril 1990, tous les ascenseurs pouvant atteindre une survitesse d'ascension doivent aussi en être munis.

Un groupe de travail sur la sécurité des ascenseurs a aussi été mis sur pied au cours du dernier exercice en réponse à des préoccupations suscitées par deux accidents survenus à Ottawa à la suite d'erreurs humaines. La mise en oeuvre des recommandations du groupe de travail est en cours.

À compter du 1er avril 1990, les amendes maximales prévues en vertu de la *Loi sur les ascenseurs et appareils de levage* passeront de 10 000 $ à 25 000 $ pour les particuliers et de 25 000 $ à 100 000 $ pour les personnes morales, dans le but de prévenir de tels accidents à l'avenir.

Le ministère prend actuellement des mesures pour augmenter le nombre d'inspecteurs d'ascenseurs autorisés à son service. Il envisage d'embaucher trois inspecteurs stagiaires provenant de collèges communautaires dans le cadre d'un programme de formation réparti sur trois ans. Trois stagiaires supplémentaires seront engagés en avril 1991. De plus, on conçoit actuellement des programmes de formation internes pour le personnel technique de la Direction.

Le ministère a réglementé les attractions exploitées en Ontario pour une deuxième année consécutive, soit depuis qu'on lui a confié cette responsabilité auparavant assumée par les municipalités. La Direction s'attend à jouer un rôle important dans l'établissement de normes internationales sur la sûreté des attractions.

QUELQUES CHIFFRES:

	'88-89	'89-'90
Enquêtes	528	427
Enregistrement de dessins de nouvelles installations	1 457	2 221
Inspections de nouvelles installations	1 186	2 023
Inspections périodiques	10 764	7 790
Réinspections	8 703	6 919

Direction de la sécurité des combustibles

La Direction de la sécurité des combustibles cherche à assurer l'utilisation sécuritaire des hydrocarbures (gaz naturel, mazout, propane et essence) et de l'équipement connexe dans la province. Pour s'acquitter de cette tâche, les employés de la Direction procèdent principalement à des inspections, des campagnes de sensibilisation du public et

l'élaboration de normes adaptées aux changements technologiques rapides.

La campagne de sensibilisation menée par la Direction au cours de l'année a remporté un vif succès, notamment grâce à la collaboration de l'industrie à la réalisation d'une vidéocassette faisant la promotion de la sécurité des barbecues au propane. Cette vidéocassette est disponible par l'entremise de la Commission des accidents du travail.

Au cours de l'année, en vue de la préparation du code sur l'entreposage, la manutention et l'utilisation du gaz naturel comprimé et des règlements, la Direction a mis de l'avant des directives ayant trait à la manutention et à l'utilisation sécuritaires du gaz naturel comme carburant pour les véhicules automobiles. Ces nouveaux code et règlements auront des répercussions directes sur environ 70 postes de ravitaillement de gaz naturel au détail et 6 000 véhicules mus au gaz naturel actuellement en circulation en Ontario.

Une augmentation marquée dans l'aménagement de terrains vacants, initiée par le "boom" connu par le secteur de la construction au cours des dernières années, a entraîné un empiètement sur les terrains situés à proximité des gazoducs. En réaction à cet état de fait, des directives régissant l'aménagement de terrains à proximité des gazoducs ont été adoptées au cours de 1989-1990.

De même, au cours de l'exercice, le ministère a graduellement confié à un organisme agréé de certification et de mise à l'essai l'approbation d'appareils ménagers fabriqués sur demande allant des cuisinières au gaz aux cabines de peinture atomisées pour les automobiles, et donnant ainsi suite aux recommandations d'une étude de faisabilité.

Pour éviter les dommages à l'environnement et améliorer la sécurité publique, la Direction s'est lancée dans un programme de réfection de l'ensemble des réservoirs à essence souterrains, y compris des réservoirs destinés à un usage privé, programme qui est presque achevé. Jusqu'à maintenant, des milliers de réservoirs ont été rénovés ou enlevés. On a mis au point un programme informatique de repérage des réservoirs souterrains situés sous les postes de ravitaillement d'essence privés et on met actuellement sur pied une base de données connexe.

QUELQUES CHIFFRES:

	'88-'89	'89-'90
Enquêtes	369	**483**
Inspections	12 514	**9 091**
Poursuites	85	**65**
Avis d'infraction signifiés	67	**98**
Permis d'exploitation (stations-service, postes de ravitaillement en propane et camions-citernes)	13 234	**12 724**
Enregistrements d'entrepreneurs (gaz naturel, propane, mazout et produits du pétrole)	4 084	**3 853**
Certificats délivrés (installateurs de conduites de propane et gaz, mécaniciens de chaudières et inspecteurs de gazoducs et d'oléoducs)	71 349	**73 168**

Direction des appareils sous pression

Les hôpitaux, écoles, aciéries, usines pétrochimiques, papeteries et centrales de production électrique thermiques et nucléaires utilisent tous des appareils sous pression. La Direction des appareils sous pression assure la sûreté des chaudières et des appareils sous pression, des tuyauteries sous pression et de l'équipement de réfrigération, de même que de beaucoup d'autres dispositifs utilisés dans ces établissements.

Au cours de l'exercice, le personnel de la Direction a examiné deux projets de loi importants, soit la *Loi sur les mécaniciens d'exploitation* et la *Loi sur les chaudières et appareils sous pression*, visant à s'adapter aux innovations technologiques, au développement industriel, aux préoccupations face à l'environnement et à l'intérêt accru du public face aux questions touchant la sécurité.

L'une des principales réalisations de la Direction au cours de 1989-1990 a été la réalisation d'une étude de faisabilité en collaboration avec 500 clients de l'industrie. Cette étude cherchait à découvrir de nouvelles façons innovatrices d'améliorer la prestation des programmes de la Direction et d'accroître la sécurité publique, ainsi que de répondre à la demande accrue de services auprès de la Direction. On s'attend à ce que les stratégies élaborées en fonction de cette étude permettront à la Direction, de concert avec l'industrie, d'appliquer des normes plus strictes visant à assurer une meilleure protection du public dans la décennie à venir.

La Direction a continué de collaborer avec l'Association canadienne de normalisation pour la formulation de codes pour les dispositifs sous pression nucléaires et traditionnels. Les employés ont aussi travaillé avec le ministère du Travail de l'Ontario, les principaux organismes de services publics et la Commission de contrôle de l'énergie atomique pour encourager la mise en place de normes élevées de sécurité au travail dans l'industrie.

QUELQUES CHIFFRES:

	'88-'89	'89-90
Plans étudiés et homologués	2 621	**3 314**
Méthodes de soudure étudiées et homologuées	673	**821**
Programmes d'assurance de la qualité vérifiés		
Ontario	53	**82**
outre-mer	5	**3**
Inspections matériel en service	4 592	**4 966**
fabriqué sur demande	49 395	**51 556**
fabriqué en nombre (appareils fabriqués en série)	151 074	**105 076**
Soudeurs agréés	17 159	**17 277**
Mécaniciens d'exploitation certificats de compétence délivrés	1 165	**1 148**
certificats de compétence renouvelés	9 248	**8 321**

Direction des articles rembourrés

La Direction des articles rembourrés est chargée de protéger le public contre la vente de produits rembourrés avec des matériaux qui ne sont pas propres ou qui sont usagés. Ces produits vont des oursons en peluche, des édredons et des canapés, à l'équipement médical et à l'équipement protecteur pour les joueurs de hockey.

Quiconque fabrique des articles rembourrés destinés à la vente dans la province ou rénove des meubles ou d'autres articles rembourrés doit s'inscrire auprès de la Direction et fixer l'étiquette blanche appropriée à ses produits.

Le nombre de personnes fabriquant des articles rembourrés de façon artisanale, de rénovateurs et de fabricants a augmenté de plus de 35 pour cent depuis deux ans. De ce nombre, on compte une majorité de fabricants outre-mer exportant leurs produits vers l'Ontario.

Le ministère collabore étroitement avec les fabricants et les importateurs, et les incite à assurer la sûreté et la bonne qualité des millions d'articles réglementés qu'ils vendent chaque année en Ontario.

Au cours de 1989-1990, les inspections menées au hasard par les inspecteurs du ministère et les rapports provenant de l'industrie ont entraîné le réétiquetage de produits d'une valeur de plus de 30 millions de dollars.

QUELQUES CHIFFRES:

	'88-'89	'89-'90
Inspections	2 870	**2 738**
Enregistrements	3 903	**4 284**
Articles mis à l'essai en laboratoire	488	**688**

Lois dont l'application relève de la Division

Loi sur les attractions
Loi sur les chaudières et appareils sous pression
Loi sur les ascenseurs et appareils de levage
Loi sur les hydrocarbures
Loi sur la manutention de l'essence
Loi sur les mécaniciens d'exploitation
Loi sur les articles rembourrés

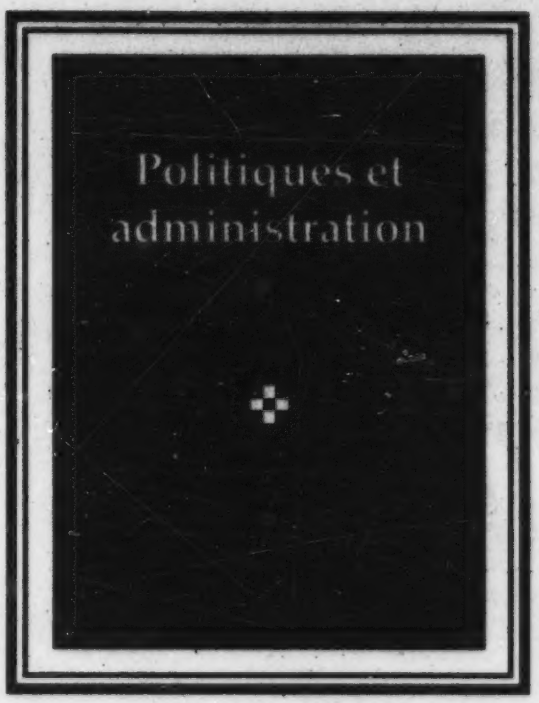
Sous-ministre adjoint :
G. H. Mills

Directeur, appareils de levage :
T. G. Smith

Directeur, sécurité des combustibles :
R. H. Clendining

Directeur, sécurité des appareils sous pression:
G. Grodecki

Directeur, articles rembourrés:
M. A. Fitzpatrick



Les unités des politiques et de l'administration ont travaillé tout au long du dernier exercice financier pour préparer le ministère à faire face aux défis de la nouvelle décennie.

L'unité de l'évaluation des programmes et de la planification stratégique de la Direction des politiques et de la planification a coordonné une importante étude sur les orientations et les valeurs du ministère. Faisant suite à cette étude, l'équipe des hauts fonctionnaires du ministère a entrepris une initiative intitulée "Établir des orientations pour les années 1990".

La Division a contribué au programme législatif en ce qui a trait à la préparation de nouvelles lois et les recherches connexes qui y sont rattachées. Ces mesures législatives favorisent l'amélioration de la protection du consommateur et du service à la clientèle grâce à des innovations comme le développement de la technologie et le partenariat avec le secteur privé.

L'adoption d'une loi devant recevoir la sanction royale au cours de l'année, soit la *Loi de 1989 modifiant des lois concernant les renseignements relatifs aux entreprises*, a nécessité une collaboration entre les unités des politiques et de l'administration. Cette loi a deux objectifs : veiller à ce que les renseignements conservés par le ministère pour les dossiers publics soient plus exacts et que le public puisse y accéder plus facilement grâce à la conversion des dossiers sur papier en un système informatisé.

Bon nombre des sections de l'équipe des services de soutien ont joué un rôle dans le dépôt de la nouvelle loi. La Direction des politiques et de la planification du ministère a mené des enquêtes et effectué des recherches à ce sujet. La Direction des services juridiques a préparé les mesures législatives provisoires et la

Favorise les actions stratégiques pour faire face aux défis de demain

Division de la technologie de l'information a joué un important rôle en ce qui a trait au choix du système informatique à utiliser. La Direction des services des communications a fourni des renseignements aux Ontariens et aux Ontariennes au sujet de la nouvelle loi.

L'importante interaction des unités des politiques et de l'administration a également facilité l'amélioration des règlements en vertu de la *Loi de 1988 sur les agences de voyages*. Parmi les changements qui en ont résulté, mentionnons l'inspection obligatoire des nouveaux hôtels et des hôtels rénovés, une divulgation complète des renseignements relatifs à tous les services offerts par les agences et aux coûts qui y sont reliés, ainsi qu'un avis dans de brefs délais de tout changement dans les plans ou les prix.

Division de la technologie de l'information

La Division assure la gestion des systèmes d'information du ministère et cherche à améliorer la prestation des services au public en permettant aux responsables des programmes de mettre en application la technologie de

l'information qui convient le mieux.

Au cours du dernier exercice, on a mis sur pied un réseau de télécommunications informatisé reliant les bureaux du ministère par voie électronique.

Une réalisation importante de la section des opérations de réseau de la Division a été le développement progressif du réseau des mini-ordinateurs, du réseau de télécommunications vocales et du réseau de télécommunications de données. On a ajouté trois unités centrales supplémentaires et 200 nouveaux postes de travail dans la région de Toronto dans le cadre du plan stratégique du ministère. On prévoit de l'expansion dans les autres régions au cours de l'année à venir.

L'usage du système téléphonique CENTREX III a continué à se répandre, et on a procédé à des améliorations à la Division et à la Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario. Un nouveau système téléphonique a également été installé aux bureaux du ministère à London (Ontario). Ce système offre un meilleur service à des coûts moindres.

La Division offre également des services au ministère des Institutions financières.

Direction des services des systèmes d'information

La Direction doit s'occuper du choix, de l'évaluation de la puissance et de l'installation du matériel, de l'élaboration des programmes et de la formation en matière de technologie d'information. La section des services aux utilisateurs offre des conseils sur les ordinateurs et encourage l'élaboration d'applications personnalisées.

Les projets lancés au cours de l'année comprenaient :

- un système visant l'automatisation des opérations de la Direction des compagnies;
- la nouvelle conception d'un système de soutien pour la délivrance des permis à l'intention de la Direction de la réglementation des entreprises; et
- un système visant l'automatisation des fonctions reliées à la délivrance des permis pour la Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario.

De plus, on a terminé une étude de faisabilité recommandant l'automatisation des fonctions reliées à la délivrance des permis et à la gestion des risques pour la Division des normes techniques.

Direction de la planification de la technologie de l'information

Les responsabilités de la Direction sont les suivantes :

- élaborer des plans, des politiques, des normes et des directives pour le ministère en matière de technologie de l'information;
- procéder à d'importants appels d'offres relativement aux exigences du ministère en matière de technologie de l'information;
- gérer les dossiers et les formules;
- assurer la gestion des ressources informatiques et aider dans la conception de bases de données; et
- étudier les programmes du ministère en vue d'éventuelles améliorations de la productivité par la mise en application de nouvelles technologies.

En 1989-1990, le personnel de la Direction a choisi des technologies standard pour les systèmes d'imagerie de la documentation et de reconnaissance optique de caractères. On a également terminé la mise sur pied d'un plan opérationnel en matière de technologie de l'information, qui identifie tous les projets et opérations en matière de technologie de l'information du

ministère.

La Direction s'est également engagée à gérer les dossiers et les formules, et a commencé une étude des activités dans ce domaine à l'échelle ministérielle. Ce changement démontre la plus grande responsabilité assumée par la Direction en ce qui a trait à la gestion de l'information au sein du ministère.

Directeur général :
J. G. Walter

Directeur, services des systèmes d'information :
W. J. Baxter

Directeur, planification de la technologie de l'information :
R. E. Binsell

Direction des services juridiques

En 1989-1990, la Direction des services juridiques a déployé des efforts pour atteindre les objectifs suivants : le partenariat éclairé entre les consommateurs et les entreprises et l'amélioration des services aux clients. La Direction appuie les activités du ministère en élaborant de nouveaux textes de lois, en représentant le ministère lors des audiences devant des tribunaux administratifs et des poursuites. Des conseils d'ordre juridique pour toute question relevant du ministère y sont également offerts.

La Direction a été impliquée dans l'élaboration de plusieurs mesures législatives déposées devant l'assemblée législative au cours de l'année.

En 1989-1990, la *Loi de 1989 sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*, la *Loi de 1989 sur les cimetières* et la *Loi de 1989 modifiant des lois concernant les renseignements relatifs aux entreprises* ont reçu la sanction royale. De plus, trois lois modifiées relevant de la Division des normes techniques—la *Loi sur les hydrocarbures*, la *Loi sur les ascenseurs et appareils de levage* et la *Loi sur les attractions*—ont également reçu la sanction royale et sont entrées en vigueur.

Les autres projets de loi déposés devant l'Assemblée législative étaient la *Loi de 1989 sur les noms commerciaux* et la *Loi de 1989 modifiant des lois sur les servitudes*. La nouvelle *Loi de 1989 sur les sûretés mobilières* et la *Loi de 1989 sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs* sont entrées en vigueur en octobre.

Plus de 50 règlements ont été préparés et déposés. On retrouve des renseignements détaillés à ce sujet dans les autres sections de ce rapport.

Directeur :
J. M. Cooper

Direction des politiques et de la planification

Au nombre des responsabilités de la Direction, on retrouve l'élaboration et l'analyse des politiques, la liaison avec d'autres compétences, ainsi que la gestion des questions traitées. La Direction appuie également la planification stratégique et les activités d'analyse de l'environnement du ministère.

La section de la planification stratégique analyse les tendances principales et les questions d'actualité qui peuvent comporter des implications opérationnelles ou en matière de politiques pour le ministère.

Au cours du dernier exercice, la section de la planification stratégique a coordonné un important projet de consultation, qu'on a appelé "Établir des orientations pour les années 1990". Ce projet avait pour objet l'étude des visions, des valeurs et des orientations du ministère. On en fait mention de façon plus détaillée ailleurs dans le présent rapport.

Par l'intermédiaire de la Section de l'analyse des politiques pour les agences gouvernementales, la Direction représente le gouvernement de

l'Ontario dans le cadre de discussions avec d'autres provinces et le gouvernement fédéral. Ces pourparlers visent à réduire les barrières tarifaires interprovinciales touchant les boissons alcooliques. Cette section a participé à l'élaboration de la *Loi sur les permis de vente d'alcool* qui a été adoptée le 15 septembre 1990. La Direction doit également veiller au respect de deux accords de commerce international sur les politiques relatives aux boissons alcooliques.

La Direction a aussi travaillé en faveur de la Stratégie de compétitivité de l'industrie ontarienne du vin et du raisin. Par exemple, la Direction a participé à des projets reliés au tourisme pour les commerces de détail vendant du vin, comme l'usage des cartes de crédit pour acheter du vin et l'ouverture le dimanche des points de verte sur les lieux de fabrication. La Direction a également entamé des discussions avec d'autres ministères et l'industrie ontarienne sur la stratégie de compétitivité pour les brasseurs de bières ontariennes. Elle a aussi traité de questions qui touchent l'industrie des courses de chevaux.

La Section de l'analyse des politiques du ministère a terminé, au cours de l'année, son étude sur les mesures législatives provinciales concernant la protection des consommateurs. On déploie maintenant des efforts afin d'étudier de façon globale les questions concernant le crédit à la consommation; cela permettra de déterminer les nouvelles questions découlant du développement rapide de la technologie sur le marché.

Le personnel de la Direction a maintenu sa participation au sein de plusieurs groupes de travail constitués de représentants du gouvernement fédéral et des provinces. La Direction représente, en particulier, l'Ontario dans des groupes de travail sur le coût du crédit, le transfert de fonds électronique et le télémarketing.

Directrice :
J. S. Feinberg

Quatre directions fournissent des services administratifs aux programmes du ministère ainsi qu'à beaucoup de commissions et de tribunaux associés aux ministères de la Consommation et du Commerce et des Institutions financières.

Les directions sont les suivantes : la Direction des services des communications, la Direction des finances et des services administratifs, la Direction des ressources humaines et la Direction de la vérification interne et du contrôle de gestion. La Division des services de soutien du ministère offre également des services par l'entremise du Bureau de l'accès à l'information et du Bureau du coordonnateur des services en français.

Direction des services des communications

Les deux sections de la Direction, la Section des nouvelles et de l'information et le Centre d'information des consommateurs (CIC), ont pour mandat d'informer le public en ce qui a trait aux questions, aux préoccupations, aux objectifs, aux programmes et aux mesures législatives qui touchent le ministère.

En 1989-1990, les projets principaux de la Direction ont continué à mettre l'accent sur l'importance d'atteindre les objectifs du ministère grâce à l'information du public. On a planifié la participation du ministère à la première Semaine nationale des consommateurs. On a entre autres préparé une déclaration sur cet événement qui sera lue par le ministre à l'Assemblée législative ainsi qu'une réception en l'honneur des gagnants des Prix d'excellence de l'éducation des consommateurs décernés chaque année à des professionnels choisis par un procédé de nomination parrainé par le ministère.

Fait en sorte que les programmes du ministère répondent mieux aux besoins des consommateurs

Une autre des tâches importantes de la Direction au cours de l'année a été de rendre l'information plus accessible aux divers groupes ethniques de l'Ontario. Par exemple, en octobre et novembre, trois messages de 30 secondes ont été télédiffusés. Ces messages, qui donnaient des conseils sur les réparations d'auto, les voyages et l'achat d'une maison, ont été appuyés par la radio et des annonces dans les journaux multi-ethniques, assurant la diffusion en plusieurs langues.

On a produit une bande audio-visuelle de huit minutes, intitulée *Le consommateur des années 1990*, accompagnée d'un guide à l'usage des enseignants et des animateurs communautaires et ce, en espagnol, portugais, italien, grec, chinois, français et anglais. Elle sera distribuée dans les bibliothèques régionales et aux organismes ethniques.

La Section a également répondu à plus de 1,454 appels de la part des médias et 1,277 demandes de renseignements du public. Environ 400 000 brochures d'information ont été distribuées.

Le Programme d'éducation des consommateurs du Centre d'information des consommateurs (CIC) a fourni

de l'aide à plus de 130 enseignants, enseignantes et animateurs communautaires dans la province, en distribuant environ 23 500 documents d'information et de pédagogie. Au total, le CIC a répondu à environ 150 000 demandes de renseignements effectuées par téléphone, en personne ou par la poste et ce, en français et en anglais.

Direction des finances et des services administratifs

Les trois sections de la Direction sont responsables des services de comptabilité, de la planification financière et opérationnelle, de la gestion du parc automobile et des installations ainsi que de la fourniture des bureaux et des services d'approvisionnement.

Au cours de l'année, on a annoncé un important projet concernant un nouveau système d'information financière qui fournirait un accès en direct pour l'entrée et l'extraction de données financières.

La préparation annuelle des plans opérationnels du ministère, la présentation du budget des dépenses et la coordination des rapports financiers au sein du ministère sont les tâches des employés des services de la planification et des budgets. Ceux-ci atteignent leurs objectifs en travaillant étroitement avec les responsables des programmes du ministère.

La section de la comptabilité des recettes et des dépenses a la responsabilité du traitement des comptes, des systèmes comptables et des rapports financiers reliés à la prestation des programmes.

Le personnel a terminé une étude visant à améliorer l'efficacité et à offrir un meilleur soutien en matière de gestion financière grâce à un nouveau système d'information financière à l'échelle du ministère.

Grâce à ses trois unités, la section des Services administratifs a fourni au ministère des locaux et des services d'approvisionnement.

L'unité des locaux et des télécommunications a :

- étudié le renouvellement de dix contrats de location;
- travaillé à dix projets d'immobilisations;
- aménagé quatre bureaux supplémentaires; et
- réinstallé du personnel à 16 emplacements.
- L'unité de gestion des dossiers et formules a :
- conçu 182 nouvelles formules;
- modifié 549 formules existantes;
- pris les arrangements pour la traduction de toutes les formules destinées au public; et
- veillé à la destruction de 11 838 pieds cubes de dossiers.

L'unité chargée des achats et des services généraux a répondu à plus de 3 000 demandes d'achat, et le centre de la photocopie a produit plus de quatre millions d'unités . Le service du courrier a traité 1,6 million d'enveloppes et la réserve a répondu à 1 225 demandes de fournitures.

Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée

Ce bureau prodigue des conseils au ministère et à ses organismes et leur accorde son soutien pour leur permettre de satisfaire aux exigences de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.*

Au cours de cette année, le Bureau a répondu à 173 demandes d'accès aux dossiers du ministère ou d'accès à des renseignements personnels. On a réglé 15 cas portés en appel concernant des décisions du ministère relativement à ces demandes et 11 de ces cas d'appels se sont réglés grâce à un accord mutuel. Sur quatre cas d'appels réglés par l'ordonnance du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, deux ont été maintenus de

façon partielle. On distribue des sommaires de toutes les ordonnances et des documents contenant d'autres informations aux responsables des programmes du ministère.

Direction des ressources humaines

Un service de consultation en matière de ressources humaines est offert à tous les programmes du ministère par la Direction, concernant notamment la mise en oeuvre organisationnelle et la formation, les relations avec le personnel, le recrutement, la classification, l'administration des postes, la santé et la sécurité au travail, l'orientation professionnelle et la planification des ressources humaines. La Direction est également responsable de l'administration de la paye et des avantages sociaux.

L'équité d'emploi fait maintenant partie des opérations quotidiennes et demeure un engagement important de la Direction.

Les orientations stratégiques continuent à influer sur les activités de la Direction, assurant ainsi que les initiatives du ministère s'inscrivent dans le cadre de ses objectifs opérationnels.

Les comités de relations avec le personnel ont poursuivi leurs efforts en vue d'améliorer les relations avec les employés.

Direction de la vérification interne et du contrôle de gestion

L'objectif de la Direction est d'aider à la gestion du ministère en assurant la prestation adéquate des programmes. Pour ce faire, les employés de la Direction étudient et évaluent les contrôles de gestion, des finances et de technologie d'information effectués dans tout le ministère. Ils font ensuite part de leurs recommandations pour toute amélioration possible.

La Direction a aussi coordonné des projets d'étude de programmes et assuré la liaison avec le Bureau du vérificateur provincial.

Au cours de l'année, on a mené des vérifications comprenant des études minutieuses d'optimisation des programmes ainsi que des vérifications des systèmes de technologie d'information et des activités financières. La Direction a également mené des enquêtes et fourni des commentaires sur les politiques et règlements provisoires. De plus en plus, on invite la Direction à agir à titre d'expert-conseil dans les principaux projets de mise en place des systèmes afin d'assurer l'efficacité des contrôles informatiques et la pertinence des pistes de vérification.

Bureau du coordonnateur des services en français

Le Bureau donne des conseils et fournit de l'aide aux chefs de services du ministère sur la prestation efficace de services en français. En collaboration avec l'Office des affaires francophones, le Bureau participe à l'établissement des incidences pratiques de la législation provinciale en matière de langue au sein du ministère.

Directeur général :
J. G. Walter

Directeur, services des communications :
A. W. Campion

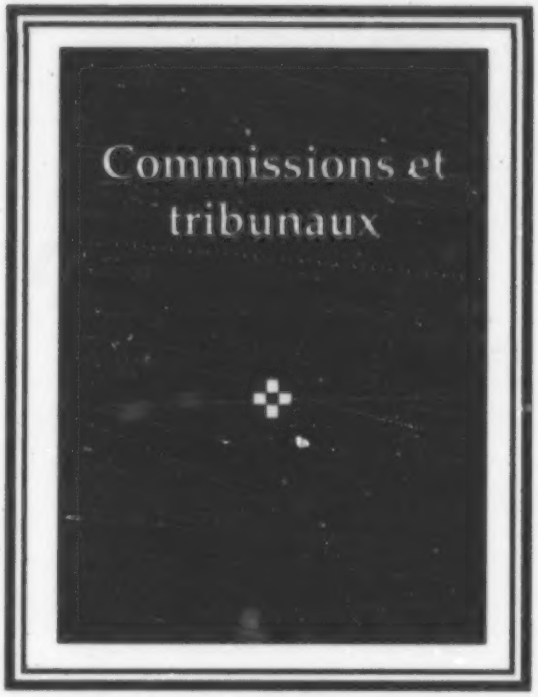
Directeur, finances et services administratifs :
K. Gardner

Directrice, ressources humaines :
S. D. Carlson

Directeur, vérification interne :
E. J. Stephan

Coordonnatrice, accès à l'information et protection de la vie privée :
A. Gray

Coordonnatrice, services en français :
A. Desjardins



Commission d'appel des enregistrements commerciaux

À la demande de membres du public, la Commission tient des audiences portant sur des décisions rendues par le ministère à l'égard d'un nombre varié de lois. Le tableau ci-dessous indique les lois dont il a été question lors des audiences entendues au cours des deux derniers exercices, ainsi que la fréquence des audiences se rapportant à chacune des lois.

QUELQUES CHIFFRES:

	'88-'89	'89-'90
Loi sur les permis de vente d'alcool	19	**25**
Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario	82	**189**
Loi sur les commerçants de véhicules automobiles	21	**18**
Loi sur le courtage commercial et immobilier	30	**39**
Loi sur les agences de voyages	7	**7**
Autres lois	6	**12**
Total	165	**290**

On peut se procurer des exemplaires de la publication annuelle *CAEC Sommaires des décisions* à la Direction des services des communications, ministère de la Consommation et du Commerce, (416) 326-8525.

Lois établissant la compétence de la Commission:

Loi sur les huissiers
Loi sur les pratiques de commerce
Loi sur les agences de recouvrement
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur les renseignements concernant le consommateur
Loi sur les caisses populaires et les credit unions
Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires
Loi sur les permis de vente d'alcool
Loi sur le ministère de la Consommation et du Commerce
Loi sur les courtiers en hypothèques
Loi sur les commerçants de véhicules automobiles
Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario
Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques
Loi sur le courtage commercial et immobilier
Loi sur les agences de voyages
Loi sur les articles rembourrés

Président :
J. R. Breithaupt

Régie des alcools de l'Ontario

La Régie des alcools de l'Ontario, (RAO) continue de chercher de meilleurs moyens de s'acquitter de son mandat en matière de vente des alcools en Ontario.

QUELQUES CHIFFRES:

	'88-'89	'89-'90
Ventes (en milliers de $)	1 922 521	**1 994 246**
Revenu net (en milliers de $)	660 445	**683 439**
Employés permanents	3 396	**3 396**
Produits de stock courant	2 974	**2 825**
Libre-service	607	**609**
Nombre total de magasins	626	**623**
Ventes des magasins de la RAO (en litres) :		
Spiritueux canadiens	54 597	**51 039**
Spiritueux importés	12 630	**12 827**
Vins canadiens	30 457	**26 002**
Vins importés	44 922	**45 476**
Bières canadiennes	42 011	**40 242**
Bières importées	18 547	**48 358**
Ventes totales des magasins de la RAO	203 164	**223 944**
Ventes des producteurs et des magasins de vin ontarien	9 362	**8 573**
Ventes des brasseries et des magasins de bière	776 011	**741 224**

On peut se procurer des exemplaires du rapport annuel de la RAO à la Direction des communications de la Régie des alcools de l'Ontario, en composant le (416) 963-1926.

Lois dont l'application relève de la Régie :
Loi sur les alcools
Loi sur le contenu du vin

Président :
J. W. Ackroyd

Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario

La Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario réglemente les lieux où l'on vend et où l'on sert la bière, du vin et des spiritueux, et autorise la délivrance des permis pour ces lieux. Elle réglemente aussi la fabrication de ces boissons et autorise la délivrance des permis aux fabricants. La publicité de boissons alcooliques relève également de la Commission des permis de vente d'alcool qui, par ailleurs, délivre des permis de circonstance et les cartes-photos de l'Ontario qui servent de preuve d'âge.

QUELQUES CHIFFRES:

	'88-'89	'89-'90
Recettes	350 900 000 $*	**427 406 789 $**
Dépenses	8 300 000 $	* **9 659 282 $**
Établissements titulaires d'un permis	13 425	**13 789**
Audiences	189	**240**
Suspensions de permis	71	**107**
Révocations de permis	65	**53**

Inspections	21 671	**24 394**
Cartes-photos délivrées	11 940	**13 199**
Permis de circonstance délivrés	139 115	**132 586**

*Les chiffres pour 1988-1989 sont arrondis.

Loi dont l'application relève de la Commission :
Loi sur les permis de vente d'alcool

Présidente :
A. Karakatsanis

Commission des courses de l'Ontario

Organisme quasi juridique, la Commission fonctionne à la manière d'un tribunal en tenant des réunions régulières et des audiences tout au long de l'année conformément à son mandat législatif d'administrer les courses de chevaux sous toutes ses formes. La CCO délivre des permis à tous les participants, fixe le calendrier des courses, prend des mesures disciplinaires dans les cas d'infractions aux règlements et administre un système d'alcootest obligatoire en plus de tests de détection de drogues des jockeys.

QUELQUES CHIFFRES :

	'88-'89	**'89-'90**
Recettes provenant de permis, amendes, sanctions et autres	1 879	**2 030**
Dépenses de la Commission	4 415	**4 587**
Programme d'aide aux hippodromes	5 974	**5 646**
	'88*	**'89***
Recettes provenant de la taxe provinciale sur les paris	78 641	**83 183**
Sommes retournées à l'industrie	23 736	**25 648**

*Ces chiffres renvoient à l'année civile.

Loi dont l'application relève de la Commission:
Loi sur la Commission des courses de chevaux

Président :
J. F. Drea

Lois dont l'application relève du ministère

Voici la liste des lois dont l'application relève du ministère de la Consommation et du Commerce:

Loi sur les attractions
Loi sur la répartition des paiements périodiques
Loi sur les cessions et préférences
Loi sur le contrôle des sports
Loi sur les huissiers
Loi sur les chaudières et appareils sous pression
Loi sur le bornage
Loi sur la vente du pain
Loi de 1982 sur les sociétés par actions
Loi de 1989 modifiant des lois concernant les renseignements relatifs aux entreprises
Loi de 1974 sur les pratiques de commerce
Loi sur les cimetières
Loi sur la certification des titres
Loi de 1986 sur le changement de nom
Loi sur les agences de recouvrement
Loi sur les condominiums
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur l'Office de protection du consommateur
Loi sur les renseignements concernant le consommateur
Loi sur les personnes morales
Loi sur les renseignements exigés des personnes morales
Loi sur les agents de recouvrement
Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires
Loi sur les ascenseurs et appareils de levage
Loi sur les hydrocarbures
Loi de 1984 sur les personnes morales extraprovinciales
Loi sur les commissionnaires
Loi sur les services de pompes funèbres
Loi sur la manutention de l'essence
Loi de 1984 portant réforme de l'enregistrement immobilier
Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers
Loi sur les sociétés en commandite
Loi sur les alcools
Loi sur les permis de vente d'alcool
Loi sur le mariage
Loi sur le ministère de la Consommation et du Commerce
Loi sur les commerçants de véhicules automobiles
Loi de 1966 sur les réparations de véhicules automobiles
Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario
Loi sur les mécaniciens d'exploitation
Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques
Loi sur les sociétés en nom collectif
Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif
Loi de 1989 sur les sûretés mobilières
Loi de 1975 sur le blocage des prix des produits pétroliers (non refondue et non abrogée)
Loi sur les préarrangements funéraires
Loi de 1988 sur les services prépayés
Loi sur la Commission des courses de chevaux
Loi sur le courtage commercial et immobilier
Loi sur l'enregistrement des actes
Loi de 1989 sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs
Loi de 1983 sur la façon de présenter la vente d'ensembles d'habitation
Loi sur les cinémas
Loi sur les agences de voyages
Loi sur les articles rembourrés
Loi sur les statistiques de l'état civil
Loi sur le contenu du vin

Le ministre a été chargé de surveiller la gestion portant sur la délivrance de permis aux organismes religieux et de bienfaisance désirant organiser des jeux de hasard en vue de recueillir des fonds à des fins religieuses ou de bienfaisance, aux termes de l'article 190 du *Code criminel* canadien.

ÉTATS FINANCIERS

Recettes

	1988-1989		1989-1990	
	$	%	$	%
Administration du ministère	**64 632**	**0,01**	**45 835**	**0,003**
Pratiques commerciales				
Réglementation des entreprises	6 014 228	0,52	8 358 295	0,69
Normes relatives aux divertissements	2 244 462	0,20	2 482 223	0,21
Total	**8 258 690**	**0,72**	**10 840 518**	**0,90**
Normes techniques				
Mécaniciens d'exploitation	268 233	0,02	393 036	0,03
Appareils sous pression	1 898 437	0,16	2 667 115	0,22
Appareils de levage	2 855 829	0,25	3 694 568	0,31
Sécurité des combustibles	1 265 543	0,11	2 036 139	0,17
Articles rembourrés	484 579	0,04	638 495	0,05
Total	**6 772 621**	**0,58**	**9 429 353**	**0,78**
Réglementation des courses de chevaux	**1 879 423**	**0,16**	**2 029 839**	**0,17**
Enregistrement				
Enregistrement immobilier	58 115 232	5,00	59 947 819	4,99
Enregistrement des sûretés mobilières	14 270 045	1,23	20 232 772	1,68
Compagnies	22 393 291	1,93	24 783 305	2,06
Registraire général	6 233 931	0,53	7 485 627	0,62
Total	**101 012 499**	**8,69**	**112 449 523**	**9,35**
Commission des permis de vente d'alcool	**399 122 546**	**34,34**	**427 406 790**	**35,55**
Régie des alcools bénéfices	645 000 000	55,50	640 000 000	53,24
Total	**645 000 000**	**55,50**	**640 000 000**	**53,24**
Total des recettes du ministère	**1 162 110 411**	**100,00**	**1 202 201 858**	**100,00**

ÉTATS FINANCIERS

Dépenses

	1988-1989		1989-1990	
	$	%	$	%
Administration du ministère	**18 050 027**	**12,37**	**20 363 590**	**12,92**
Pratiques commerciales				
Administration*	800 823	0,55	645 094	0,41
Réglementation des entreprises*	4 555 532	3,12	5 016 667	3,18
Services aux consommateurs*	3 996 313	2,74	4 295 117	2,72
Normes relatives aux divertissements	2 193 488	1,50	2 567 527	1,64
CAEC	470 815	0,32	509 463	0,32
Total	**12 016 971**	**8,23**	**13 033 868**	**8,27**
Normes techniques				
Administration	700 659	0,48	2 610 539	1,66
Appareils sous pression et mécaniciens d'exploitation	3 563 357	2,44	4 151 909	2,63
Appareils de levage	3 271 285	2,24	3 722 336	2,36
Sécurité des combustibles	3 436 067	2,36	3 860 235	2,45
Articles rembourrés	346 065	0,24	389 390	0,25
Total	**11 317 433**	**7,76**	**14 734 409**	**9,35**
Réglementation des courses de chevaux	**34 467 553**	**23,61**	**35 881 779**	**22,76**
Enregistrement				
Administration	1 580 782	1,08	882 156	0,56
Enregistrement immobilier	40 079 304	27,46	38 389 529	24,36
Enregistrement des sûretés mobilières	7 542 093	5,17	6 758 146	4,29
Compagnies	5 533 900	3,79	7 088 834	4,50
Bureau du registraire général	7 069 453	4.84	7 035 436	4 45
Systèmes informatisés dans le domaine foncier			3 795 934	2,41
Total	61 805 532	42,34	63 950 035	40,57
Permis de vente d'alcool				
Commission des permis de vente d'alcool	8 307 730	5,69	9 659 281	6,13
Total	**8 307 730**	**5,69**	**9 659 281**	**6,13**
Total des dépenses du ministère**	**145 965 246**	**100,00**	**157 622 962**	**100,00**

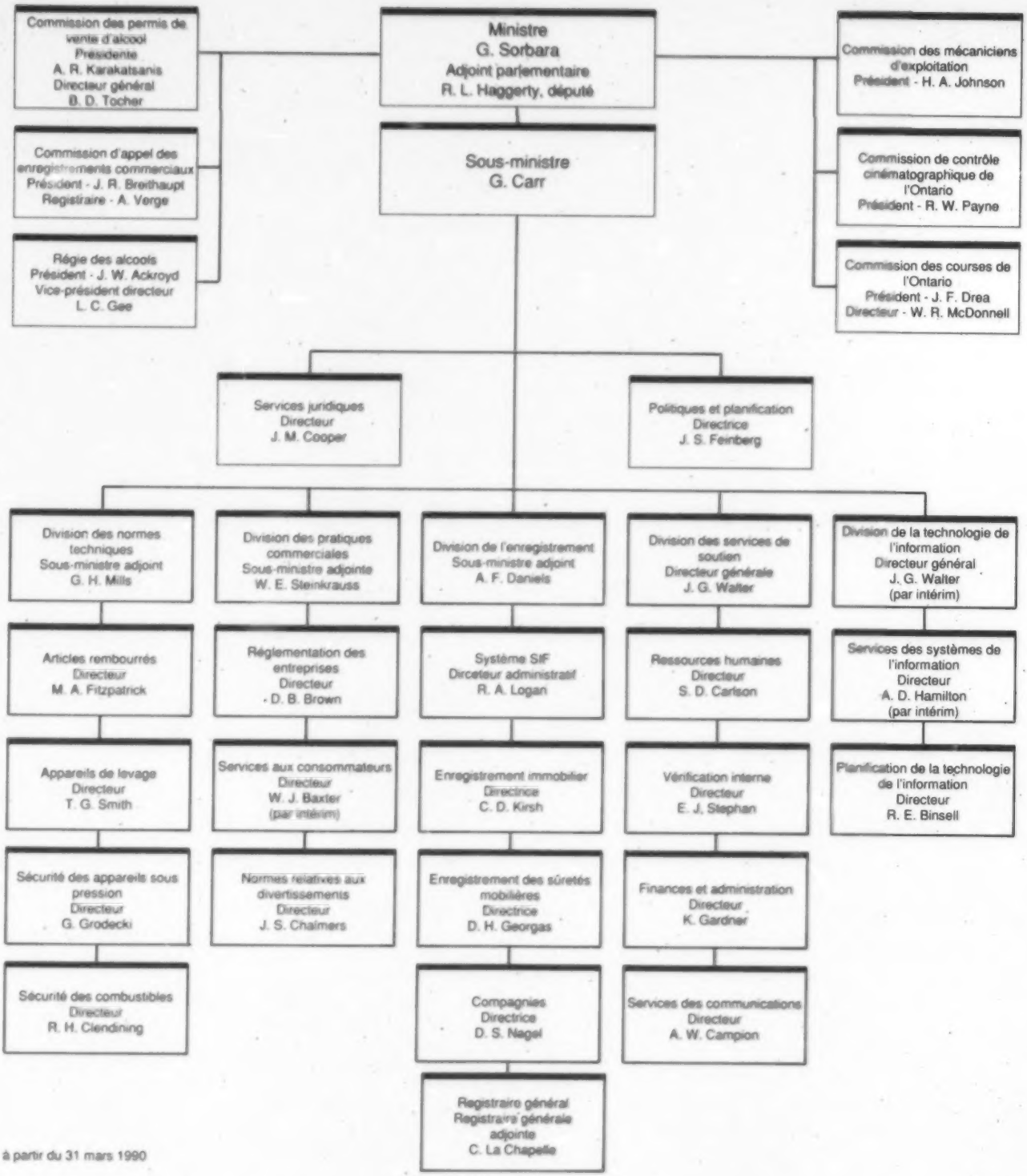
** à l'exception des portions des comptes utilisés à des fins spéciales.
* Compte transféré du poste d'administration du ministère au postes des pratiques commerciales

Comptes utilisés à des fins spéciales (nets)*

	1988-1989	1989-1990
	$	$
Pratiques commerciales		
Déchéances de cautionnement	(45 000)	(31 963)
Dépôts - terres étrangères	(6 537)	83 973
Dépôts de garantie -		
Commissaire aux sports professionnels	(1 000)	1 204
Sommes non réclamées	6 800	(5 378)
Total	**(45 737)**	**47 836**
Enregistrement		
Caisse d'assurance des sûretés mobilières	969 386	1 235 800
Total	**969 386**	**1 235 800**
Total des dépôts nets des comptes utilisés à des fins spéciales	**923 649**	**1 283 636**

* Ce tableau fait état des sommes déposées dans le Trésor ou des paiements effectués à partir de celui-ci en ce qui a trait aux comptes utilisés à des fins spéciales. Si le montant des paiements dépassait celui des dépôts au cours de l'exercice financier, le montant du résultat a été mis entre parenthèses.

Organigramme



à partir du 31 mars 1990